Manitoba

# Annual Report 1990-91

## Consumer and Corporate Affairs

Includes 10% post-consumer waste

92-06244/

**Minister of**
**Consumer and Corporate Affairs**

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

To His Honour
George Johnson
Lieutenant-Governor of Manitoba

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of Your Honour the Annual Report of the Department of Consumer and Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31, 1991.

Respectfully submitted,

Honourable Linda G. McIntosh
Minister
Consumer and Corporate Affairs

# Manitoba

**Deputy Minister of**
**Consumer and Corporate Affairs**

Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Honourable Linda G. McIntosh
Minister
Consumer and Corporate Affairs

Madame,

I am pleased to submit, for your consideration, a summary of activities for Consumer and Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31, 1991.

This fiscal year the department made significant strides in achieving its mandate of fostering a fair and efficient marketplace. Foremost of these is the passing of the Business Practices Act. The Act when proclaimed, will prohibit deceptive or misleading practices, as well as the taking advantage of vulnerable consumers. The Act gives consumers a right to go to court to recover losses from an unfair business practice and it provides the Consumers' Bureau with certain powers to enforce compliance.

Amendments in two important areas of the Consumer Protection Act passed in the Legislature last year were proclaimed. Firstly, consumers now have seven days to cancel a direct sales contract or prepaid service contract. Previously, there was no "cooling off period" for prepaid service contracts while consumers had only four days to cancel a direct sales agreement. In addition organizations offering prepaid service contracts such as health spas, dating clubs and dance studios no longer can offer multi-year or lifetime memberships. Under the new law the maximum possible length of prepaid service contracts is one year. The new law also calls for consumers to pay for these services in no fewer than two approximately equal payments made at regular intervals.

Our Consumer Education program in conjunction with Manitoba Education and Training as well as the federal and other provincial governments developed an economic living skills program for high school students. The program was well received in field testing and is now available to schools across the province.

Amendments to the Insurance Act allow insurance councils, comprised of industry representatives and lay people to be set up. The councils will be structured to regulate the activities of life insurance agents, general insurance agents and insurance adjusters. The councils will set the entry level and ongoing educational requirements and determine the disciplinary action to be taken with respect to life insurance agents, general insurance agents and adjusters.

Respectfully submitted,

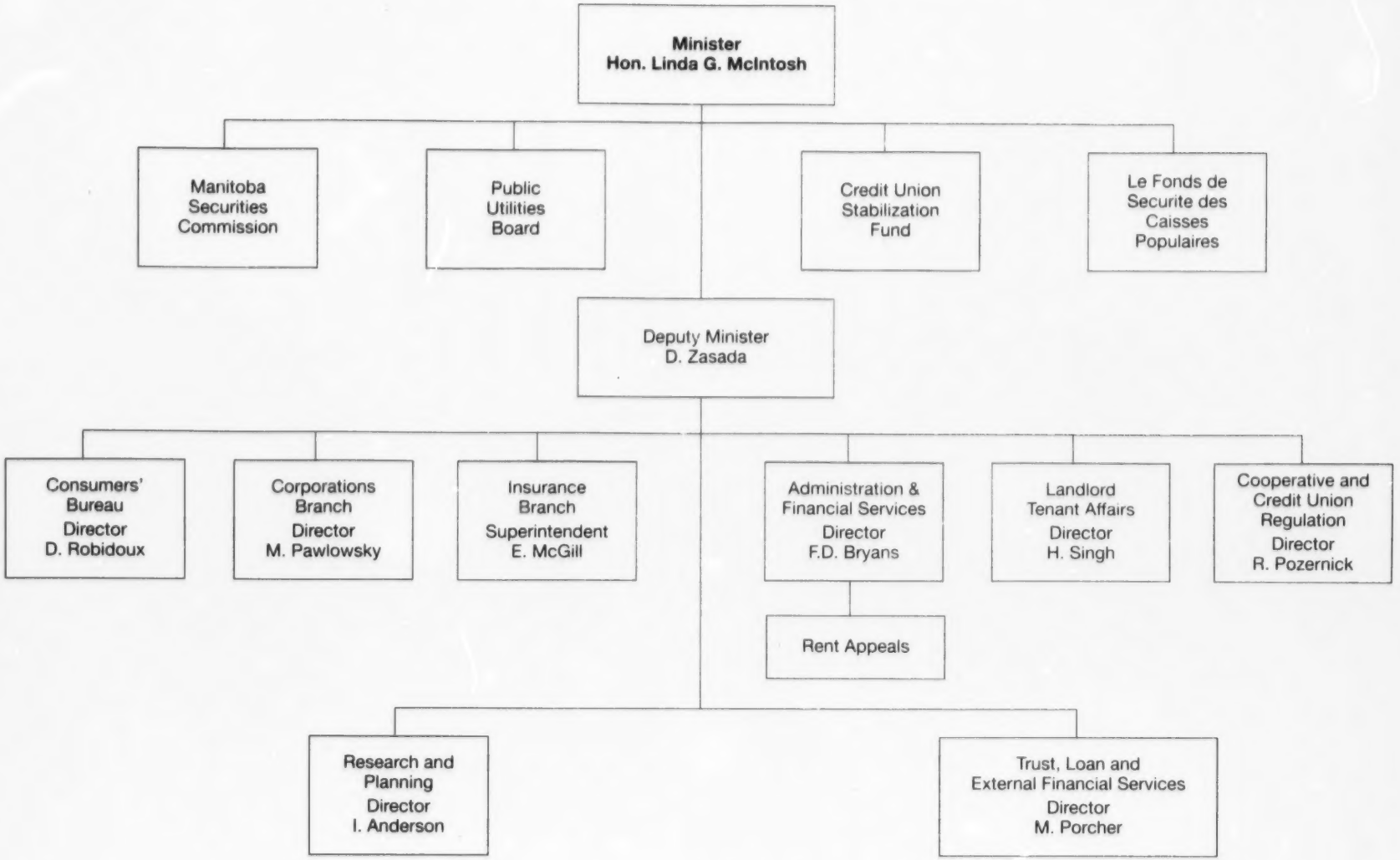
Don Zasada
Deputy Minister
Consumer and Corporate Affairs

# Table of Contents


| TITLE | PAGE |
|---|---|
| **Report from the Deputy Minister** | 5 |
| **Organization Chart** | 8 |
| **Role and Mission Statement** | 9 |
| **Cooperative Affairs** | |
| Cooperative and Credit Union Development | 10 |
| Cooperative and Credit Union Regulation | 11 |
| **Consumer Affairs** | |
| Consumers' Bureau | 13 |
| **Corporate Affairs** | |
| Corporations and Business Names | 18 |
| Insurance Branch | 19 |
| Manitoba Securities Commission | 22 |
| Trust & Loan and External Financial Services | 24 |
| The Public Utilities Board | 26 |
| **Administration and Finance** | |
| Communications and Consumer Education | 28 |
| Administrative Services | 29 |
| Research and Planning | 31 |
| **Expenditure Summary** | 32 |
| **Revenue Summary** | 34 |
| **Five Year Expenditure and Staffing Summary** | 35 |

Department of Consumer and Corporate Affairs

## Organization Chart*



# Role and Mission Statement

The objectives of Cooperative, Consumer & Corporate Affairs are:

1. The protection of the consumer;
2. The maintenance of a marketplace in which businesses can compete fairly; and
3. The promotion of and assistance in the development and regulation of cooperatives and credit unions.

This mission aims to improve transactions between buyers and sellers, which can foster a more positive environment in the marketplace and ultimately contribute towards increased economic development. The department also encourages the development of cooperatives and credit unions, which fulfill a broad range of social and economic needs.

It is a continuing process, involving assisting consumers and businesses by mediating complaints, administering legislation, providing information to both consumers and business, and discharging responsibility for some 400 active cooperatives, credit unions and caisses populaires.

## Legislation Administered

### Administrative Services

Manitoba Evidence Act — Parts II & III

### Consumers' Bureau

Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulation of the Public Health Act
Charities Endorsement Act
Consumer Protection Act
Hearing Aid Act and Regulation
Personal Investigations Act

### Cooperative Development

Cooperatives Act
Credit Unions and Caisses Populaires Act
Cooperative Association Loans and Loans Guarantee Act
Cooperative Promotion Trust Act

### Corporations and Business Names

Business Names Registration Act
Corporations Act
Partnership Act
Religious Societies' Lands Act

### Deputy Minister

Embalmers' and Funeral Directors Act
Trade Practices Inquiry Act

### Insurance

Insurance Act
Insurance Corporations Tax Act
Marine Insurance Act

### Manitoba Securities Commission

Commodity Futures Act
Mortgage Brokers and Mortgage Dealers Act
Real Estate Brokers Act
Securities Act

### Public Utilities Board

Cemeteries Act
Prearranged Funeral Services Act
Public Utilities Board Act

# Cooperative Affairs

## Cooperative and Credit Union Development

The Cooperative Development Branch administers the following legislation:

- The Cooperatives Act
- The Cooperative Association Loans and Loans Guarantee Act
- The Cooperative Promotion Trust Act

### Objectives

- Assistance is provided to groups and communities to develop new cooperative enterprises. Particular emphasis is placed on projects that create new jobs or that protect jobs threatened by business closures. As well, specific sectors such as housing, service for seniors, native and northern communities, and the development of commercial fisheries in northern Manitoba are also emphasized.
- To provide post-incorporation support to new and established cooperatives including management consulting, board training and operational support.
- To administer applicable legislation for the protection of members and the public.

### Activities

The Branch responds to more than 450 cooperatives operating in Manitoba. Additionally, in the area of new development, approximately 125 new projects were undertaken during the year. These included activities such as day care, sewage and water utilities, farmers' markets, housing, housing for seniors, cable TV, waste management, employment, consumers, gas bars and others.

A total of 46 new cooperatives have been incorporated during the past year which enegaged in the following activities:

15 Farmers Markets
5 Employment
5 Agricultural
4 Day Care
4 Water Utilities
3 Cable TV
3 Consumer
2 Housing
2 Gas Bars
1 Health
1 Machinery
1 Community Service

Work was undertaken to expand the Farmers' Market Program. It is projected that some 40 farmers' markets will be operating during the 1991/92 fiscal year.

Special emphasis continues to be placed on northern development in areas such as housing, wild rice harvesting, communication, and commercial fisheries. Commercial fisheries, which are often the major employer and the economic backbone of many communities, continue to receive considerable support.

The Cooperative Gas Bar Program continues to be available to interested groups and communities. The Program has resulted in a considerable reduction of gasoline prices in several northern isolated communities. A number of other gas bar projects in Northern Manitoba were in various stages of development during the year.

The Development Branch is an active member of committees established by federal/provincial ministers. The committees are mandated to explore potential for developing employment and other cooperatives dealing with such issues as health care, fisheries and housing.

The development of a computerized data base and project monitoring system was undertaken to eliminate manual procedures. It is expected the system should be completed in 1991/92.

Operational management support, training of directors, members and staff and consulting services were provided to new and established cooperatives. This included operational planning, development of policies, revision of charter by-laws and assistance with annual, special and board meetings.

The Development Branch administers the affairs of the Cooperative Promotion Board and The Cooperative Loans and Loans Guarantee Board. A detailed description of these boards may be found in individual board reports.

## Expenditures by Sub-Appropriation

| 4(a) Cooperative and Credit Union Development | Actual 1990/91 SY | Actual 1990/91 $ | Estimate 1990/91 SY | Estimate 1990/91 $ | Variance Over (Under) | Expl. No. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Salaries | 11.00 | 490,600 | 11.00 | 491,600 | (1,000) | |
| Other Expenditures | | 132,300 | | 148,000 | (15,700) | 1 |
| Total Expenditures | 11.00 | 622,900 | 11.00 | 639,600 | (16,700) | |

**Explanation Number:**

1. Under expenditure results from Federal/Provincial Ministerial Conference coming in under budget. Other expenses were minimized due to reduced travel and the timing of expenditures.

## Cooperative and Credit Union Regulation

### Objectives

- To provide a level of protection to members of cooperatives, credit unions and caisses populaires through the administration of The Credit Unions and Caisses Populaires Act, the Cooperatives Act and supporting regulations.
- To provide a legislative and regulatory framework which promotes the orderly growth and development of credit unions and caisses populaires in Manitoba.

### Results Achieved

The Branch carried out a number of activities related to the monitoring of credit union and caisses populaires systems. These included:

- Assessing the financial performance of The Credit Union Stabilization Fund and Le Fonds de Securite des Caisses Populaires.
- Assessing the adequacy of controls for lending and other risks in the system.
- Assessing the adequacy of the system's processes and policies for attaining and maintaining adequate equity levels.
- Assessing the financial performance and operation programs of Credit Union Central of Manitoba and La Federation des Caisses Populaires du Manitoba Inc.
- Assessing the adequacy of existing legislation.
- Reviewing roles and responsibilities of the major groups in the sector.

The following are the consolidated statistics on credit unions and caisses populaires operating in Manitoba (for years ending Dec. 31).

**Credit Unions**

| | 1989 | 1990 |
|---|---|---|
| Total Assets | $2.7 Billion | $3.0 Billion |
| Total Deposits | $2.6 Billion | $2.9 Billion |
| Total Loans | $2.0 Billion | $2.2 Billion |
| Members | 317,000 | 321,000 |
| Number of Credit Unions/Locations | 83/168 | 81/167 |

**Caisses Populaires**

| | 1989 | 1990 |
|---|---|---|
| Total Assets | $280 Million | $318 Million |
| Total Deposits | $263 Million | $307 Million |
| Total Loans | $217 Million | $242 Million |
| Members | 33,000 | 34,000 |
| Number of Caisses/ Locations | 20/32 | 19/31 |

The Branch maintains the Central Registry function for all cooperatives, credit unions and caisses populaires incorporated in Manitoba. Duties carried out as a part of this function included:

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| Prescribed documents examined/prepared for Registrar's Approval | 101 | 103 |
| Charter By-laws processed | 124 | 100 |
| Annual Returns examined and filed | 442 | 394 |
| Notices examined and filed | 78 | 41 |
| Gazette notices prepared | 116 | 96 |
| Orders of the Registrar prepared | 7 | 8 |
| Inquiries and searches | 2097 | 1482 |
| Co-op credit unions notified of violations | 91 | 334 |
| Certificates of Status and certified copies of documents issued | 148 | 82 |

## Expenditures by Sub-Appropriation

| 4(b) Cooperative and Credit Union Regulation | Actual 1990/91 SY | Actual 1990/91 $ | Estimate 1990/91 SY | Estimate 1990/91 $ | Variance Over (Under) | Expl. No. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Salaries | 11.26 | 493,700 | 11.26 | 532,700 | (39,000) | 1 |
| Other Expenditures | | 25,200 | | 46,700 | (21,500) | 2 |
| Total Expenditures | 11.26 | 518,900 | 11.26 | 579,400 | (60,500) | |

**Explanation Number:**

1. Underexpenditure is a result of vacancies.
2. Underexpenditure result partly due to staffing vacancies during the fiscal year, less field work than anticipated and less equipment purchases.

# Consumer Affairs

## Consumers' Bureau

### The Consumers' Bureau administers the following:

- Consumer Protection Act
- Personal Investigations Act
- Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulations of the Public Health Act
- Charities Endorsement Act
- Hearing Aid Act (for purposes of investigation and enforcement only)

### Functions of the Consumers' Bureau:

The purpose of the Consumers' Bureau is to provide programs in support of Manitoba consumers and to:

- provide a medium for hearing, investigating and mediating consumer complaints;
- assist consumers in their decision making by providing consumer information to buyers and sellers, borrowers and lenders;
- speak to consumer, business, service, and student organizations;
- review for accuracy calculations involved in complaints concerning financial transactions;
- identify problems and issues and make recommendations to amend legislation;
- licensing and overseeing bonding of vendors and collection agents;
- take action concerning prosecution of offenders under the legislation administered;
- the supervision of the statutes under administration of the Consumers' Bureau.

### Information

The Consumers' Bureau received in the 1990/91 fiscal year more than 49,000 telephone calls from consumers either requesting information or outlining the details of a complaint.

The Bureau also provided information to sellers, suppliers, and lenders regarding their rights and responsibilities. This information often eliminates Bureau involvement in disputes.

Regular contacts with the Better Business Bureau, Consumer and Corporate Affairs Canada and the Consumers Association of Canada keep the Bureau informed of changes in the marketplace.

### Complaints

The number of complaints registered with the Consumers' Bureau varies from year to year. In 1990/91, 2395 complaints were received.

Automotive complaints have decreased by 11% from last year but remain the highest category of complaints received in 1990/91.

Home renovator complaints continued to be a major area of concern for Manitoba consumers. Even though the number of these complaints dropped by 47 from the previous fiscal year, they still remain a major source of involvement and concern for the Bureau. Home renovator complaints accounted for 15% of the total number of complaints received in 1990/91.

Of the complaints handled by the Bureau 43% were settled satisfactorily where consumers received cash settlements or adjustments totalling $457,144. In 47% of complaints, after investigation and mediation, consumers were provided with information appropriate to the nature of their complaint and or about their rights and responsibilities.

Since many consumers experience difficulties in understanding credit and loan agreements, Consumer Services Officers often meet with consumers to provide clarification and to review documents for possible breaches of the Consumer Protection Act. The Act requires certain information be disclosed on all financial agreements.

### Mediation

The majority of complaints received by the Consumers' Bureau are not covered by statutory provisions. Mediation requires the willingness of all parties in a dispute to allow the Bureau to mediate. Some examples of Consumers' Bureau mediation follow:

- A consumer purchased a new snowmobile at a cost of $4,150. Serious problems developed with the engine within 90 days of purchase. The dealer attempted to carry out repairs on a number of occasions without success and attempted to charge the consumer for the repairs. The consumer lost confidence in both the dealer and the machine and filed a complaint with the Consumers' Bureau. The Bureau established that neither the dealer nor the manufacturer were able to determine the cause of the problem. The complaint was resolved with the manufacturer buying back the machine from the dealer who in turn gave the consumer a cash refund of $3,750.

- A consumer came to the Consumers' Bureau 8 months after obtaining a new car from a Manitoba automobile dealer. The consumer was a new Canadian, and unfamiliar with customs, procedures and terminologies used in Canada. The family thought it had purchased a vehicle when in fact the contract had been a 4 year lease agreement.

  The family was upset on making this discovery, recognizing the leasing costs were far in excess of what they expected and that the vehicle had to be returned at the end of the 4 years of lease payments.

  In initial mediation, the dealer was firm in its position that the lease agreement would stand, and no adjustment would be made. However, after a personal meeting with the dealer, the financing company and the Consumers' Bureau, it was agreed that a purchase agreement would be written and financing of the purchase would be made, with the same financing company handling the financing. This resulted in a saving of approximately $2,000 to the complainants.

- As a result of an unsolicited visit from a siding salesman, a paraplegic woman, living alone, was convinced to sign a contract to supply and install some bottom strapping to the horizontal siding on her house at a cost of $1,230. The consumer had to be out of town for two days, so the work was to be performed after the consumer returned.

  Two days later the consumer had intentions of exercising the right to cancel the contract. The Consumers' Bureau became involved when the complainant called requesting assistance after realizing the company had completed the work and the salesman was requesting payment.

  It was found during an investigation by Manitoba Housing, which was requested by the Bureau, that the strapping sold to the individual should have been installed as part of a previous siding installation contract with the same company one year prior.

  As a result of the Bureau's mediation, the company agreed to cease any further collection attempts on this last contract, saving the consumer $1,230.

## Licensing

The Consumer Protection Act of Manitoba allows a period of 7 days for a buyer to cancel a contract for goods or services bought from a direct seller. All vendors must have bonds deposited with the province as required by the Act. Where necessary, bonds are forfeited to provide redress to consumers. During 1990/91, the bonds of 4 vendors were forfeited. In addition 32 claims for a total of $36,820 were paid to consumers out of 6 bonds which had been forfeited in prior years.

Some examples of complaints involving direct sales and bond claims follow:

- The Consumers' Bureau received a number of complaints from consumers who had contracted with a licensed vendor for the supply and installation of magnetic acrylic windows.

  In some instances consumers complained that the windows were not satisfactory. Arrangements were made for inspections to be made by the Department of Housing. They informed the Consumers' Bureau that the windows as supplied and installed were of no value.

  The other complainants had paid money to the vendor and were not provided with the goods contracted for.

  The vendor went into bankruptcy and there were no funds available for the consumers involved.

  Consequently, the demand for forfeiture of the bond was made by the Director of the Consumers' Bureau in accordance with the provisions of the Act. The bond proceeds were received and 11 claims totalling $13,306 were paid out.

- A consumer entered into a direct sales agreement for the supply and installation of an addition to his home and other home improvement work such as eavestroughing, roofing, windows, etc., at a total cost of over $18,000. By the spring of the following year, it was noted that the door on the addition would not close correctly, window frames were no longer square, and leaking had occurred through the ceiling of the new addition. After continued promises from the contractor failed to result in corrections to the deficiencies on this contract, a decision was made to claim against the company's penal bond. Information was obtained from the complainant including estimates from other contractors to correct the work as identified in the inspection report from the Department of Housing obtained by the Consumers' Bureau.

  That report specified inadequacies in piling and superstructure for the addition. Reimbursement to the complainant in the amount of $7,604 was made from the proceeds of the forfeited bond.

  Under the Act, licenses of vendors, direct sellers, and collection agents may also be cancelled by the Director of the Bureau where circumstances

dictate. In addition, the Act allows the Director to issue warnings of possible cancellation of a license where the Director has cause to believe that a breach of the statute or condition of a license was committed. In 1990/91 two such warnings were issued.

## Enforcement

The Consumers' Bureau investigates breaches of the Consumer Protection Act and refers them to the Justice Department for prosecution.

During the 1990/91fiscal year, a total of 12 charges were laid against various individuals and companies for breaches of the Act. There were also 26 charges carried over from the 1989/90 fiscal year for a total of 38 charges handled through the Bureau's enforcement program during 1990/91.

A total of 16 charges were dealt with by the Courts and the disposition of these charges was as follows:

- As a result of 15 charges laid against Walter Duggan for breaching Sections 75(1) and 75(2) of The Consumer Protection Act (direct selling without first having obtained a vendor or direct seller licence) he was fined a total of $6,800.00 on 8 counts. 7 counts were stayed.
- Charles Schwalm pled guilty to 1 count of breaching Section 75(1) of the Act (direct selling without a vendor licence) and was fined $300.00 plus costs.

An arrest warrant was issued by the Courts against one individual for breaching one count of Section 75(10) of the act and one count of breaching Section 75(2) of the Consumer Protection Act.

There are presently a total of 22 charges which will be carried over to the 1991/92 fiscal year. The breakdown of these charges is as follows:

Five charges for breaching subsection 27(1) of the Act, and seventeen charges for breaching subsections 75(1) and 75(2) of the Act.

As in the past, the Bureau has continued to work closely with other government departments; Federal, Provincial or Municipal. The Bureau has continued its close working relationship with various law enforcement agencies and police forces in the Province. Not only does the Consumers' Bureau regularly exchange information with these agencies concerning criminal activities of applicants for licences under the Consumer Protection Act, but also refers files to these agencies where fraudulent or other misleading activities seem apparent.

## Speaking Engagements

One of the major functions of the Bureau is to provide information. Since 1971, the Bureau has provided the majority of collegiates in rural and northern Manitoba with a consumer protection oriented presentation on an alternate year basis. Schools in the Winnipeg area are serviced by request. Business groups, consumer groups, and major service clubs have all used Consumer Services Officers as speakers. As well, officers have participated in staff training for Credit Unions, Caisses Popularise and car dealerships as well as in recruit class training sessions of the Winnipeg and Brandon City Police Forces and the R.C.M.P.

## Analysis of Complaints

(In descending order for 1990/91)

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| Automotive | 411 | 363 |
| Home Improvements | 391 | 344 |
| Mail Order | 220 | 192 |
| Home Furnishings | 148 | 122 |
| Subscriptions | 122 | 117 |
| Home entertainment | 125 | 106 |
| Collection practices | 120 | 100 |
| Appliances | 85 | 97 |
| Personal Effects | 84 | 96 |
| Personal Services | 108 | 82 |
| Financial | 92 | 71 |
| Professional Services | 52 | 63 |
| Hardware | 39 | 55 |
| Furnace/Chimney Cleaning | 30 | 43 |
| Credit Cards | 28 | 36 |
| Food | 22 | 36 |
| Lotteries/Coupon Books | 34 | 35 |
| Residential Dwellings | 30 | 31 |
| Rentals | 48 | 30 |
| Utilities | 25 | 28 |
| Photography | 35 | 27 |
| Jewellery | 21 | 26 |
| Dry Cleaners | 38 | 26 |
| Housewares | 15 | 25 |
| Personal Investigations Act | 22 | 24 |
| Mover/Storage | 15 | 23 |
| Alarm Systems | 23 | 22 |
| Personal Improvement | 4 | 20 |
| Request for Information | 45 | 19 |
| Sport Machines | 23 | 18 |
| Travel Agents | 43 | 17 |
| Entertainment | 7 | 14 |
| Towing Companies | 12 | 13 |
| Farm Equipment | 44 | 11 |
| Transportation | 13 | 9 |
| Charities | 6 | 9 |
| Motive Fuels | 5 | 8 |
| Hobby Products | 4 | 8 |
| Mobile Homes | 3 | 5 |
| Restaurants | 8 | 4 |
| Trailers | 9 | 4 |
| Power Tools | 2 | 3 |
| Environment Issues | 0 | 2 |
| Schools | 7 | 2 |
| Musical Instruments/Lessons | 5 | 2 |
| Accommodations | 15 | 2 |
| Home Fuels | 1 | 2 |
| Real Estate | 5 | 1 |
| Lubricants | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **2,644** | **2,395** |

## Activity Summary

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| Carry over from previous year | 960 | 748 |
| Complaints registered | 2,644 | 2,395 |
| Complaints closed | 2,856 | 2,365 |
| Complaints outstanding | 748 | 778 |
| Complaints in Winnipeg | 1,917 | 1,777 |
| Complaints outside Winnipeg | 655 | 542 |
| Complaints out of province | 72 | 76 |
| Telephone Calls Receive | 55,080 | 49,482 |
| Toll Free Calls (included above) | 4,407 | 3,991 |
| Office Interviews | 2,675 | 2,604 |
| Outside Special Activities | 1,018 | 585 |

## Charges

| | | |
|---|---|---|
| Carry over of charges laid previous year | 174 | 26 |
| Charges laid current year | 30 | 12 |
| TOTAL | 204 | 38 |
| Charges dealt with | 178 | 16 |
| Charges outstanding and carry over to next year | 26 | 22 |
| TOTAL | 204 | 38 |
| Not proceeded with | 0 | 0 |

## Licenses (Applied For)

| | | |
|---|---|---|
| Collection Agent | 37 | 4 |
| Vendors | 360 | 310 |
| Direct Sellers | 2,021 | 2,110 |
| Hearing Aid Dealers | 26 | 24 |
| Bedding & Upholstery | 536 | 519 |
| Collectors | | *116 |

*New requirement effective June 1, 1990

## Disposition of Closed Complaints

| | | |
|---|---|---|
| Settled satisfactorily | 1,208 | 869 |
| Unsettled | 25 | 27 |
| Legal Action Recommended | 197 | 157 |
| Further Action Unjustified | 12 | 0 |
| Settled (Information Given Nil $) | 969 | 964 |
| SUBTOTAL | 2,411 | 2,017 |
| Transferred | 68 | 66 |
| Record Only | 377 | 282 |
| TOTAL | 2,856 | 2,365 |

## Statistics

| Speaking Engagements | 1989/90 Number of Talks | 1989/90 Number of People | 1990/91 Number of Talks | 1990/91 Number of People |
|---|---|---|---|---|
| Schools, Universities, Colleges | | | | |
| — Winnipeg | 12 | 709 | 10 | 330 |
| — Outside Winnipeg | 48 | 3,721 | 46 | 3,426 |
| Consumer Groups | 32 | 483 | 26 | 565 |
| Business/Government Groups | 53 | 328 | 27 | 260 |
| Media Participation | 63 | — | 38 | — |
| TOTAL | 208 | 5,421 | 147 | 4,581 |

## Expenditures by Sub-Appropriation

| 2(a) Consumers' Bureau | Actual 1990/91 SY | Actual 1990/91 $ | Estimate 1990/91 SY | Estimate 1990/91 $ | Variance Over (Under) | Expl. No. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Salaries | 21.00 | 762,200 | 21.00 | 788,100 | (25,900) | 1 |
| Other Expenditures | | 100,700 | | 120,500 | (19,800) | 2 |
| Grants | | 76,500 | | 76,500 | 0 | |
| Total Expenditures | 21.00 | 939,400 | 21.00 | 985,100 | (45,700) | |

**Explanation Number:**

1. Staff Turnover
2. Funds alloted for work related to amendments to the Consumer Protection Act were not fully expended.

# Corporate Affairs

## Corporations and Business Names

This Branch exercises administrative powers under the following statutes:

- The Corporations Act
- The Business Names Registration Act
- The Partnership Act
- The Religious Societies' Lands Act
- certain miscellaneous incorporation statutes

Pursuant to these statutes, the general public and legal profession file documents with the Branch to:

- incorporate Manitoba corporations
- register corporations incorporated outside Manitoba
- register the names of unincorporated businesses
- register trust and loan corporations

The Branch's main function is as a central repository of basic information, (essentially names of persons and addresses), regarding corporations and businesses. This information is made available to the public and would be of use to a consumer or creditor of a business or corporation.

Under the Religious Societies' Lands Act, the members of any religious denomination may apply for incorporation for the sole purpose of holding land. A Certificate of Title from the Land Titles office is issued in the name of the organization, rather than in the names of its members. Consequently, there is no need to change the Certificate of Title when a trustee is replaced.

The Branch employs a computerized name search system (called NUANS — Newly Upgraded Automated Name Search) which is owned by Consumer and Corporate Affairs Canada. The goal of the system is to have a Canada-wide name base. The use of the NUANS systems enables the Branch to respond to new name reservation requests within one working day of receipt.

The first level of appeals from name registration decisions is to the Director of the Branch. During the fiscal year there were 29 objections to both registered and unregistered names.

During the fiscal year 1990/91 Branch staff responded to 229,830 requests for service from the public. This included document filings, phone inquiries and in-person searches of files.

It is now possible for interested members of the public to access information in the Corporations Branch files from computer terminals outside the Branch office. Public use of this service increased dramatically over the previous year, with there being 306,094 inquiry transactions in 1990/91, compared to 178,393 during the year previous (approximately five transactions are needed to fully search a corporation or business). Use of this service is a convenience for the public as it can help avoid having to visit the Branch office in order to obtain information.

In order to distribute information from government databases to law firms, the Law Society of Manitoba established the Legal Data Resources (Manitoba) Corporation. The Director of the Corporations Branch is a Board member of the Legal Data Services Corporation.

Branch personnel are made available to give presentations to groups interested in learning more about its activities. Staff have spoken to various groups, including students from Red River Community College, University of Manitoba Faculty of Law, the YM-YWCA and the Bar Admission Course.

## Comparative Statistics

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| General Fees | $2,507.8 | $2,363.0 |
| New Incorporations | 2,874 | 2,455 |
| New Registrations of non-Manitoba Corporations | 591 | 562 |
| Business Name Registrations | 6,967 | 6,788 |
| Personal Counter Searches of Corporate and Business Files | 37,926 | 38,225 |
| Name Reservations Requests | 13,534 | 14,453 |
| Annual Returns Processed | 37,339 | 37,127 |
| Telephone Inquiries | 56,315 | 61,885 |
| Customers at Counter | 34,886 | 35,381 |
| Active Corporate and Business Name Records | 73,697 | 74,103 |

## Expenditures by Sub-Appropriation

| 3(a) Corporations and Business Names | Actual 1990/91 SY | Actual 1990/91 $ | Estimate 1990/91 SY | Estimate 1990/91 $ | Variance Over (Under) | Expl. No. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Salaries | 29.00 | 795,000 | 29.00 | 821,200 | (26,200) | 1 |
| Other Expenditures | | 495,700 | | 546,100 | (50,400) | |
| Total Expenditures | 29.00 | 1,290,700 | 29.00 | 1,367,300 | (76,600) | |

**Explanation Number:**

1. An amount of ($34.3) was unexpended due to NUANS (Newly Updated Automatic Name Search) costs being lower than expected. This expenditure is directly related to public filing volumes, which were down. The balance is a result of lower printing and travel costs.

## Insurance

The Insurance Branch is responsible for the administration of:

- the Insurance Act
- the Marine Insurance Act
- the Insurance Corporations Tax Act, and
- the collection of the tax under the Regulations of The Fires Prevention Act

The mandate of the Insurance Branch is to protect the consumer while facilitating the transaction of the business of insurance within Manitoba. To accomplish this, the following functions are performed:

- answering general enquiries about insurance;
- licensing of insurance companies for the transaction of the business of insurance;
- monitoring the solvency of insurance companies incorporated in Manitoba;
- setting licensing requirements of agents, brokers and adjusters;
- determining the deposits of insurance companies incorporated in Manitoba;
- mediating disputes between consumers, agents, adjusters, and insurance companies;
- preparing the Annual Report required by the Insurance Act;
- collecting the premium tax under the Insurance Corporations Tax Act; and
- collecting the tax under the Fires Prevention Act.

### Mediation of Disputes

The mediation of complaints is an important function of the Insurance Branch, as illustrated by the following examples;

### General Insurance

An insurance company agreed to replace a swimming pool liner which was damaged as a result of a severe windstorm. The contractor, selected by the insurance company adjuster, did not carry out the repairs in a satisfactory manner. Neither the contractor nor the insurance company was prepared to compensate the insured for the cost of further repairs to their pool. An insurance officer surveyed the current status of the pool and through subsequent mediation the insurance company agreed to allow the insured a further sum of money in order to repair the pool and return it to its original state.

### Life Insurance

A widow was being denied access to a Deferred Annuity Contract which had been purchased on the life of her late husband by his previous employer.

It was the opinion of the widow that she should have immediate access to all funds in the annuity as this had been her husband's intent and desire. The widow had been dealing for several months with her husband's former employer, and on several occasions with the insurance company without success.

The Insurance Branch intervened with the insurance company and it was determined that the widow should contractually have immediate access to all

funds in her husband's annuity account. The widow was subsequently provided with a cheque for the annuity proceeds.

### Student Accident Insurance

A youth required extensive dental surgery as a result of an accident at school several years earlier, while he was insured under a Student Accident Insurance Plan. Dental work could not be completed as it was necessary to wait until he was older, and growth had slowed.To complicate matters, he contracted a serious illness which further delayed completion of required dental work.

The youth's mother was unable to submit an insurance claim, due to the length of time that had elapsed and the changes in insurance carriers during that period. She contacted the Insurance Branch for assistance in obtaining information that would identify the insurance company and what was required to consider a claim.

The insurer was identified and provided with information on the claim with the assistance of the Insurance Branch. This resulted in maximum benefits allowed being paid.

### Monitoring the Solvency of Incorporated Insurance Companies

The Insurance Branch inspected all Manitoba incorporated insurance companies and reviewed their annual returns for 1990.

The winding up of an insolvent Manitoba insurance company continued through 1990/91. It appears that court proceedings will continue to delay the final resolution of the estate.

## Statistics

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| **Licensing of Insurance Companies** | | |
| Federal | 278 | 295 |
| Provincial | 25 | 26 |
| Total | 303 | 321 |

**Licensing of Agents, Adjusters and Brokers**

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| **Agents** | | |
| Life Agents | 2,000 | 2,002 |
| General Agents | 1,381 | 1,398 |
| Accident and Sickness Agents | 649 | 700 |
| Hail Agents | 391 | 402 |
| Automobile Agents | 25 | 25 |
| Accident and Baggage Agents | 126 | 133 |
| Miscellaneous | 5 | 3 |
| Total | 4,577 | 4,663 |
| **Adjusters** | | |
| Adjusters | 82 | 79 |
| Assistant Adjusters | 8 | 11 |
| Hail Adjusters | 25 | 30 |
| Total | 115 | 120 |
| **Special Brokers** | 6 | 6 |

**Insurance Agent Licensing Examinations**

| | | |
|---|---|---|
| Life Exams | | |
| Written | 470 | 418 |
| Passed | 348 | 289 |
| Failed | 122 | 129 |
| General Exams | | |
| Written | 200 | 174 |
| Passed | 143 | 118 |
| Failed | 57 | 56 |
| Accident and Sickness Exams | | |
| Written | 177 | 190 |
| Passed | 151 | 161 |
| Failed | 26 | 29 |
| Total Written for the Year | 847 | 782 |

| | | |
|---|---|---|
| **Collection of Fees Under the Insurance Act** | $559,814 | $557,038 |
| **Collection of Tax Under the Insurance Corporations Tax Act** | $23,896,345 | $25,133,995 |
| **Collection of Tax Under the Fires Prevention Act** | $3,652,079 | $4,523,269 |

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| **Agents Licences Cancelled or Denied** | 4 | 2 |
| **Complaint files processed** | 450 | 410 |
| **Telephone Enquiries Received** | 14,620 | 14,827 |
| **Customer and Industry Liaison** | | |
| • Public Relations Engagements | 21 | 7 |
| • Mediation Inspections | 3 | 5 |
| • Press Interviews | 17 | 9 |
| • Guest Radio Phone-in Shows | 0 | 0 |

## Analysis of Complaints: Totals: 1989/90 — 450, 1990/91 — 410

| | | |
|---|---|---|
| **1. Life:** | | |
| Claims | 5 | 10 |
| Application Rejected/ Renewal Refused | 2 | 5 |
| Premium Payments | 22 | 14 |
| Replacements | 36 | 38 |
| Claims Tactics | 8 | 8 |
| Selling Tactics | 58 | 52 |
| Sales Promotion and Advertising | 2 | 3 |
| Rebating | 0 | 0 |
| Undue Influence | 0 | 1 |
| Miscellaneous | 27 | 22 |
| Total | 160 | 153 |
| **2. Accident and Sickness:** | | |
| Claims | 66 | 57 |
| Application Rejected/ Renewal Refused | 1 | 0 |
| Premium Payments | 7 | 6 |
| Claims Tactics | 8 | 10 |
| Selling Tactics | 5 | 6 |
| Sales Promotions and Advertising | 0 | 1 |
| Rebating | 1 | 0 |
| Miscellaneous | 13 | 4 |
| Total | 101 | 84 |
| **3. Annuities — R.R.S.P.** | | |
| Application Rejected/ Renewal Refused | 1 | 0 |
| Premium Payments | 0 | 1 |
| Selling Tactics | 2 | 3 |
| Miscellaneous | 5 | 3 |
| Total | 8 | 7 |

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| **4. Personal Lines/Tenants and Homeowners** | | |
| Claims | 55 | 42 |
| Application Rejected/ Renewal Refused | 18 | 13 |
| Premium Payments | 19 | 11 |
| Claims Tactics | 18 | 12 |
| Selling Tactics | 11 | 15 |
| Sales Promotion and Advertising | 1 | 4 |
| Rebating | 1 | 0 |
| Undue Influence | 1 | 0 |
| Miscellaneous | 12 | 12 |
| Total | 136 | 109 |
| 5. Commercial Lines | | |
| Claims | 4 | 7 |
| Application Rejected/ Renewal Refused | 1 | 1 |
| Premium Payments | 0 | 6 |
| Claims Tactics | 0 | 2 |
| Selling Tactics | 4 | 4 |
| Sales Promotion and Advertising | 1 | 4 |
| Miscellaneous | 2 | 4 |
| Total | 12 | 22 |
| 6. Hail | | |
| Claims | 0 | 1 |
| Premium Payments | 0 | 0 |
| Rebating | 0 | 0 |
| Claims Tactics | 0 | 0 |
| Selling Tactics | 0 | 0 |
| Total | 0 | 1 |
| 7. Travel | | |
| Claims | 5 | 4 |
| Premium Payments | 1 | 0 |
| Claims Tactics | 0 | 0 |
| Miscellaneous | 0 | 2 |
| Total | 6 | 6 |
| 8. Farm | | |
| Claims | 2 | 3 |
| Application Rejected/ Renewal Refused | 1 | 0 |
| Claims Tactics | 0 | 1 |
| Miscellaneous | 0 | 1 |
| Total | 3 | 5 |

**9. Miscellaneous Lines — Livestock, Baggage Warranties, Extended Auto Coverage, etc.**

| | | |
|---|---|---|
| Claims | 7 | 3 |
| Application Rejected/ Renewal Refused | 0 | 0 |
| Premium Payments | 2 | 2 |
| Replacements | 0 | 0 |
| Claims Tactics | 2 | 1 |
| Selling Tactics | 2 | 0 |
| Sales Promotion and Advertising | 0 | 3 |
| Undue Influence | 0 | 0 |
| Miscellaneous | 11 | 14 |
| Total | 24 | 23 |

## Expenditures by Sub-Appropriation

| 3(b) Insurance | Actual 1990/91 SY | Actual 1990/91 $ | Estimate 1990/91 SY | Estimate 1990/91 $ | Variance Over (Under) | Expl. No. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Salaries | 10.00 | 327,500 | 10.00 | 337,300 | (9,800) | |
| Other Expenditures | | 56,500 | | 88,100 | (31,600) | 1 |
| Total Other Expenditures | 10.00 | 384,000 | 10.00 | 425,400 | (41,400) | |

**Explanation Number:**

1. Underexpenditure resulted from forms not being reprinted during this fiscal year, the annual report coming in at 50% less than estimated as format changed and "camera ready" copy was produced by the Branch on computer, and some underexpenditure in travel.

## Manitoba Securities Commission

The Manitoba Securities Commission performs the following activities for the purposes of protecting the public and facilitating the legitimate raising of capital while maintaining integrity and adequate standards in the securities, real estate and mortgage industries.

- registering securities dealers, brokers, advisors, investment counsel, portfolio managers and sales personnel;
- requiring full, true, and plain disclosure in respect of new issues of securities;
- attempting to ensure fair and equitable treatment of the public regarding new issues of securities;
- providing a comprehensive regulatory scheme designed to make available to shareholders and the public a full range of financial and other information;
- licensing and regulating the activities of real estate and mortgage dealers and sales people;
- investigating alleged contravention under four Acts; and
- overseeing self-regulatory activities of the Winnipeg Commodity Exchange.

## The Securities Industry

During the year ending March 31, 1991, the Commission convened 51 regular and seven special meetings. A total of 361 formal orders were issued which included investigation, cease trading, suspension of registration and conditional exemption orders.

## The Number of Filings Processed:

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| Prospectus | 396 | 318 |
| Prospectus Amendments | 66 | 76 |
| Prompt Qualification System (Initial and Renewal Annual Information Forms) | 159 | 158 |
| Private Placements | 226 | 424 |
| Rights Offerings | 41 | 44 |
| Conditional Exemption Orders | 159 | 139 |
| Limited Offering Exemptions | 41 | 18 |

A total of 288 registrant amendments under The Securities Act were processed and 113 registrations were transferred.

## The Number of Registrations Issued:

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| **Securities Industry** | | |
| Sales people | 643 | 760 |
| Brokers and Investment Dealers | 80 | 80 |
| Mineral Interest Sales People | 44 | 43 |
| Mineral Interest Brokers | 28 | 24 |
| Securities Issuers | 5 | 5 |
| Securities Adviser | 1 | 1 |
| Investment Counsel | 4 | 4 |
| Total | 805 | 917 |

## The Real Estate Industry

There were 3,072 registrations on record under The Real Estate Brokers Act as of March 31, 1991.

The decrease in the number of salespersons from the previous year resulted from 324 first-time registrations, 1,545 renewals, and approximately 500 salespersons transferred to another brokerage firm during the year.

A net increase of 72 in the number of brokers resulted from 50 new broker registrations, 527 renewals, and 92 registrations being cancelled or allowed to expire for a variety of reasons including economic conditions in the industry and brokers reorganizing their affairs.

Pre-licensing courses and examinations for brokers and salespersons were offered by The Manitoba Real Estate Association in cooperation with the Commission. Figures for the year ending March 31, 1991 indicate a decrease of about 30 per cent in the number of enrolments this year.

## Registrations

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| **Real Estate Industry** | | |
| Brokers | 619 | 547 |
| Authorized Officials | 981 | 891 |
| Salesmen | 2,047 | 1,634 |
| Total | 3,647 | 3,072 |
| **Mortgage Industry** | | |
| Dealers | 10 | 10 |
| Authorzed Officials | 24 | 22 |
| Total | 34 | 32 |

## Expenditures by Sub-Appropriation

| 3(c) Securities Commission | Actual 1990/91 SY | Actual 1990/91 $ | Estimate 1990/91 SY | Estimate 1990/91 $ | Variance Over (Under) | Expl. No. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Salaries | 29.00 | 1,172,200 | 29.00 | 1,205,800 | (33,600) | 1 |
| Other Expenditures | | 125,100 | | 126,100 | (1,000) | |
| Total Expenditures | 29.00 | 1,297,300 | 29.00 | 1,331,900 | (34,600) | |

**Explanation Number:**

1. Due to turnover.

## Trust & Loan and External Financial Services

The Branch has the dual function of providing a legislative and regulatory framework for trust and loan corporations, as well as providing certain limited financial services to the cooperative sector of the economy.

### Trust and Loan Corporations

During 1990 the responsibility for the regulation of trust and loan companies doing business in the province was transferred out of the Corporations Branch. The main function of Trust and Loan is the safeguarding of deposits gathered from the public by ensuring the prudent investments of these funds and the solvency of the institutions through legislation and examination.

The Branch exercises administrative powers applicable to trust and loan corporations doing business in the Province through:

- The Corporations Act

Pursuant to this statute, the following activities are carried out;

- incorporation;
- registration of federal and extra-provincial corporations;
- approval of ownership changes;
- amalgamation/name and other corporate changes;
- approval of the sale of business, rights and property;
- establishing and approving borrowing multiples;
- assessment of interventions, recommendations and reports made by the superintendent;
- overseeing the administration of a corporation by the superintendent;
- granting of the annual licence to Manitoba corporations.

Manitoba currently has three incorporated trust companies. Under a 1938 agreement the Office of the Superintendent of Financial Institutions, Canada (OSFI), acts as Manitoba's superintendent doing the field work for both legal and financial compliance. During the year examinations of our companies were completed by OSFI with the participation of the branch.

Approval to register to do business in Manitoba by non-Manitoba trust and loan companies is required by statute. Several applications were considered with the current total standing at 62 federal and extra-provincial trust and loan companies.

As well, the Branch exercises administrative powers applicable to trust and loan corporations' Common Trust Funds through the Trustee Act.

Pursuant to this statute the following activities are carried out:

- approve the creation of a common trust fund;
- approve the plan of operation and any amendments to a common trust fund;
- obtain annual audited financial statements;
- direct the winding up of a common trust fund;
- accept service regarding the passing of common trust funds by the courts.

During the past year provincial regulators continued the trust and loan harmonization process with

agreement being announced on key standards for capital base, liquidity, commercial lending, subsidiaries and investment limits and rules. This agreement is a continuation and follow up to the interprovincial agreement to exchange information signed in Winnipeg in 1988.

In the spirit of harmonization the provinces developed and introduced a common reporting form for use by trust and loan companies on March 31, 1991.

The Branch investigated numerous enquiries during the year. Topics included: levels of deposit insurance, stability and solvency of corporations, interpretation of legislation, adequacy of regulated activities and complaints about rates, treatment and service by trust and loan corporations.

## External Financial Services

The role of External Financial Services is to provide certain limited financial services to the cooperative sector. The purpose is to stimulate economic growth. The following activities are provided and/or supported:

- independent audits are conducted and financial statements prepared for certain cooperatives;
- financial systems development;
- financial training and consultation is provided to certain cooperatives;
- financial analysis and review of data for the Cooperative Loans and Loans Guarantee Board, the Employment Cooperative Program and the Cooperative Promotion Board and the department;
- maintenance of the accounting system and investment portfolio of the Cooperative Promotion Board;
- monitoring and collection of loans/guarantees under the Cooperative Loans and Loans Guarantee Board and Employment Cooperative Program.

During the 1990/91 fiscal year, thirteen northern fishing cooperatives with a total membership of about 1000 received financial services. Full accounting services were provided to ten northern fishing cooperatives. These services included the preparation of about 1000 T4's, T4A's and T4F's, 18 interim financial statements and 21 supplementary information statements, as well as maintenance of share registers and allocation of patronage dividends. Total sales for these cooperatives exceeded $8 million.

Twelve independent audits and financial statements were prepared as well as corporate tax returns for various cooperatives on a request and needs basis. Accounting and financial statements were also prepared for the Cooperative Promotion Board, The Cooperative Loans and Loans Guarantee Board and the Funeral Directors Board.

Financial consulting and training was provided to about 24 cooperatives. The range of services spanned Board and member training on patronage allocation to bookkeeping for fishing stations. Financial systems development included stand-alone accounting systems and the conversion to a computerized system to facilitate the processing of fishing cooperative data where full accounting services were provided. The conversion to computer included the development and implementation of programming for processing production records, T4 data and the general ledger. New source recording journals were also developed as well as an instruction manual for the accounting system. Information and training seminars on both the accounting system and the effects of G.S.T. on cooperatives were prepared and presented during the year to co-op directors, bookkeepers, government officials and other interested parties.

## Expenditures by Sub-Appropriation

| 4(a) Trust, Loan and External Financial Services | Actual 1990/91 SY | Actual 1990/91 $ | Estimate 1990/91 SY | Estimate 1990/91 $ | Variance Over (Under) | Expl. No. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Salaries | 8.00 | 320,900 | 8.00 | 319,600 | 1,300 | |
| Other Expenditures | | 41,200 | | 88,400 | (47,200) | 1 |
| Total Expenditures | 8.00 | 362,100 | 8.00 | 408,000 | (45,900) | |

**Explanation Number:**

1. Due primarily to less travel and to reduced equipment purchases.

## The Public Utilities Board

The Public Utilities Board is an independent quasi-judicial body operating under the authority of the Manitoba Legislature.

The Board is responsible for the regulation of public utilities as defined under The Public Utilities Board Act. These public utilities include:

- Centra Gas Manitoba Inc. — natural gas distribution
- Stittco Utilities Man. Ltd. — propane distribution
- Manitoba Telephone System
- Manitoba Hydro
- Water and Sewer Utilities — excluding the City of Winnipeg
- Transit Utilities — excluding Winnipeg

Several other enactments which assign regulatory or adjudicative responsibilities to the Board are:

- The Greater Winnipeg Gas Distribution Act
- The Gas Pipe Line Act
- The Gas Storage and Allocation Act
- The Prearranged Funeral Services Act
- The Cemeteries Act
- The Manitoba Water Services Board Act (Appeals)
- The Highways Protection Act (Appeals)
- The Crown Corporations Public Review and Accountability and Consequential Amendments Act

In addition to rate regulation of the above noted natural gas and propane utilities, the Board, pursuant to the Gas Pipe Line Act reviews these utilities' operations to ensure that natural gas and propane are distributed to Manitoba consumers in a safe manner.

With respect to The Crown Corporations Public Review and Accountability and Consequential Amendments Act, the Board is also responsible for rate regulation of compulsory drivers and vehicle insurance premiums charged by Manitoba Public Insurance Corporation.

During the fiscal year, the Board convened 105 Board Meetings, 78 public hearing days and 6 pre-hearing conference days. A total of 185 formal orders were issued which included the following:

| | |
|---|---|
| Water and Sewer Utilities | 100 |
| Gas Utilities | 17 |
| Manitoba Telephone System | 41 |
| Highways Protection Act | 1 |
| Transit | 2 |
| Manitoba Hydro Act | 19 |
| Manitoba Public Insurance Corporation | 5 |

With respect to the Prearranged Funeral Services Act, 26 Funeral Directors were licensed to sell for this fiscal year. In addition, there were 18 applications filed for acknowledgement of revisions in pre-arranged funeral fees for caskets and services. The Board continued to review and monitor the annual reports filed by licensees and their trustees in respect to prearranged funeral plans being sold and the contracted funds in trust.

With respect to The Cemeteries Act, the Board issued renewal licences for the operation for this fiscal year of 10 cemeteries, 6 columbarium, 3 mausoleums and 8 crematoria. Also 47 licences were issued to sales personnel on behalf of, and for, owners of cemeteries. In addition, 6 applications, for a revision of fees for spaces, materials and services were authorized. Eleven transfer of licences to sales persons were issued.

The Board issued 20 orders regarding participation fees and final cost awards pursuant to its guidelines concerning the awarding of costs to intervenors under Section 56 of The Public Utilities Board Act.

## Expenditures by Sub-Appropriation

| 3(d) Public Utilities Board | Actual 1990/91 SY | Actual 1990/91 $ | Estimate 1990/91 SY | Estimate 1990/91 $ | Variance Over (Under) | Expl. No. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Salaries | 8.00 | 524,200 | 8.00 | 552,000 | (27,800) | 1 |
| Other Expenditures | | 1,873,900 | | 1,565,200 | 308,700 | 2 |
| Main estimate | | | | | | |
| Supplementary estimate | | | | | | |
| Total Expenditures | 8.00 | 2,398,100 | 8.00 | 2,117,200 | 280,900 | |

**Explanation Number:**

1. 1990/91 was the first fiscal year for the expanded Board and salaries for the Members were slightly lower than estimated.
2. Overexpenditure as result of unexpected matters being dealt with by the Board such as GST implications under the Cemeteries Act and the Prearranged Funeral Services Act. As well, the cost per hearing was estimated by past experience, expected length of the hearing, et cetera. The actual cost is highly dependent upon issues raised by the applicant, by intervenors and the Board. Eg: Manitoba Hydro Capital hearing was estimated to take 10 working days, whereas it actually took 22 working days.

# Administration and Finance

## Communications and Consumer Education

The goals of Communications and Consumer Education are:

- to inform and educate consumers to improve their marketplace skills;
- to promote the services of Cooperative Consumer and Corporate Affairs;
- to liaise with the business community and consumer interest groups;
- to provide communications expertise to the Minister and senior departmental staff;

The Branch achieves these goals by assessing the information and education needs of Manitoba consumers and by working in cooperation with business, consumer and community groups, and other government departments to develop resources and programs to meet these needs.

Staff participated in the Federal Provincial Task Force on Consumer Education and Plain Language. Major activities of the task force included: development of Project Real World, a five-module economic living skills program for use in high schools nationwide; development of a plain language list of consumer terms; and the coordination of the first National Consumer Week (April 23 - 29).

As a member of the Task Force on Consumer Education and Plain Language Education Subcommittee, staff in the Branch coordinated the Manitoba field-testing of Project Real World with the cooperation of Education and Training, conducted teacher inservices and organized and obtained evaluations.

Communications and Consumer Education, in conjunction with Consumer and Corporate Affairs Canada, the Consumers' Association of Canada and the Better Business Bureau jointly participated in Consumer Week. The theme "Team up for a Stronger Marketplace — Consumers, Business and Government" highlighted the relationship between the three marketplace partners. The Branch distributed posters and an organizer's manual which contained a number of suggestions on how Manitobans could get involved in Consumer Week to promote a strong and efficient marketplace.

A plain language workshop was held at the Manitoba Legislature during Consumer Week. This "hands on" workshop sponsored by Consumer and Corporate Affairs Canada and Cooperative, Consumer and Corporate Affairs, provided staff with valuable experience in writing using plain language, to enable Manitobans in reading and understanding government forms, correspondence, instructions and information. Staff coordinated the production of all graphic and print display material and departmental advertising. A print and radio advertising campaign announcing amendments to the Consumer Protection Act was developed and launched.

Communications and public relations advice was provided to staff at all levels of the Department. News releases, "Consumerize Radio Tips" and speeches were written. As well, staff arranged special events, including a workshop on Telemarketing conducted during Small Business Week. A panel of experts, which included representatives from the Consumers Bureau, Consumer and Corporate Affairs Canada and The Manitoba Telephone System, discussed telemarketing as a marketing tool, as well as small business and consumer concerns.

Communications and Consumer Education routinely uses a number of low-cost information vehicles such as: a bi-monthly rural "Consumer Alert" newspaper column; cable TV messages to rural areas; 90 second radio programs for northern radio stations; and "Consumer Alert" information bulletins.

### Consumer Education Volunteer Program

Since its introduction in 1982, the volunteer program has assisted consumers with information on how to make better informed marketplace decisions. Through community presentations, trained volunteers have reached consumers on a personal basis while empowering them with information on where they could get help.

During 1990-91, volunteers reached the most consumers ever — 1,140 consumers with 77% of these consumers being seniors. While seniors remain an important thrust, others such as new Canadians, youth, lifeskills and literacy programs, and women's programs were also recipients of our volunteer speakers program. There was also a 17% increase in the total number of community presentations and a 100% increase in the number of consumers reached compared to the previous year.

Our volunteers continue to be an invaluable resource to our program. They represent a wide spectrum of the population from university students to immigrants to retired people — all willing to share their skills and knowledge. The new training series introduced in the fall of '90 was well received by the volunteers. Bi-monthly program meetings continue to incorporate one hour of information on current consumer issues presented by guest speakers. A Policies and Procedures Manual was developed in 1990 to assist volunteers in understanding their role within our department. Quarterly volunteer

newsletters help to keep volunteers, staff and related community agencies informed of the volunteer program's activities.

Volunteers also participated in other indirect service such as writing an article for the "Class Act" high school paper, promoting the program with seniors groups, assisting with Project Real World teacher evaluations and developing a video discussion guide.

The purpose of the Consumer Education Guide for New Canadians is to provide an appropriate level of consumer information. Printed in February 1991, it has been well received by agencies such as the ESL Centre, the International Centre and the Manitoba Interfaith Immigration Council. Through inservices and meetings they have identified the resource as being an excellent aid to assist new Canadians in adjusting to the Canadian marketplace.

Communications and Consumer Education continues to distribute information throughout the province. Public awareness is enhanced through the maintenance and use of community networks and a comprehensive mailing list. Information packages are now mailed out on an as-requested basis. As well, brochures are distributed by Consumer Services Officers and volunteer speakers. In 1990 the branch distributed 18,514 copies of various departmental publications.

## Expenditures by Sub-Appropriation

| 1(c) Communications and Consumer Education | Actual 1990/91 SY | Actual 1990/91 $ | Estimate 1990/91 SY | Estimate 1990/91 $ | Variance Over (Under) | Expl. No. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Salaries | 3.00 | 112,100 | 3.00 | 108,700 | 3,400 | — |
| Other Expenditures | | 30,500 | | 32,100 | (1,600) | — |
| Total Expenditures | 3.00 | 142,600 | 3.00 | 140,800 | 1,800 | |

## Administrative Services

The role of the Administration Branch is to establish financial, personnel management, and administrative support services ensuring the best use of the department's fiscal, human and physical resources. Administration provides these services not only to the department but also to the Legislative Assembly. These responsibilities are fulfilled by:

- reviewing and recommending changes in department and branch organization to ensure that reporting relationships are structured on the basis of responsibility and accountability;
- reviewing and recommending changes in the administrative and delivery systems in the branches;
- establishing and administering financial policies, systems and procedures for the department;
- allocating budgeted resources, fiscal, human, and physical to programs; and
- ensuring that funds are properly collected, spent and accounted for.

This Branch also administers the Manitoba Evidence Act (Parts II and III) which deals with the appointment of Notaries Public and Commissioners for Oaths.

## Activity

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| Number on payroll at March 31 | 345 | 346 |
| Staff recruited | 108 | 275 |
| Vouchers processed | 3679 | 3626 |
| I.T.V.s | 1696 | 1438 |
| Manitoba Evidence Act | | |
| New appointments | 1886 | 1675 |
| Renewal of appointments | 4341 | 4415 |
| Authentication of appointment | 644 | 470 |

## Expenditures by Sub-Appropriation

| 1(d) Administrative Services | Actual 1990/91 SY | Actual 1990/91 $ | Estimate 1990/91 SY | Estimate 1990/91 $ | Variance Over (Under) | Expl. No. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Salaries | 11.26 | 414,500 | 11.26 | 414,400 | 100 | |
| Other Expenditures | | 29,900 | | 33,200 | (3,300) | 1 |
| Total Expenditures | 11.26 | 444,400 | 11.26 | 447,600 | (3,200) | |

**Explanation Number:**

1. Postage Underspent ($1.7), computer charges re: payroll and voucher processing came in under budget by (1.6).

# Research and Planning

The function of Research and Planning is to provide support services of an economic, statistical and investigatory nature to the Department. These services are provided through a variety of means ranging from formal research to informal discussion. Activities include:

- investigating marketplace issues and assessing alternative responses to them;
- formulating legislation and other action proposals for submission to Cabinet;
- assessing the need for new or amended legislation;
- reviewing legislation and programs of other governments;
- analyzing markets and other aspects of cooperative development projects; and
- liaising with consumer oriented groups, representatives of the business sector, and government officials.

During the 1990/91 fiscal year most of Research and Planning's resources were allocated to two projects; The Marketplace Advisory Group (MAG) and gasoline prices.

The MAG consists of representatives from business and consumer groups and government. During the first half of the year, it met several times to discuss business practices legislation and other marketplace issues. Research and Planning participated in the MAG discussions and prepared background information for the Group.

During the second half of the year, gasoline prices in Manitoba increased greatly in response to the Gulf War. This raised great concern as to whether gasoline prices were excessively high. To assist the Government in assessing gasoline price levels, Research and Planning provided extensive information and analysis regarding such matters as; retail prices in Winnipeg and other Manitoba and Canadian locations; crude oil prices; and retail and wholesale prices in North Dakota.

In addition to the above projects, Research and Planning participated in the final drafting of the Business Practices Act, and activities leading to the proclamation of the Act.

Throughout the year Research and Planning investigated a variety of issues as requested by senior management. Some of these issues pertained to: travel protection, vehicle warranty programs, vehicle renting; franchising; and dispute resolution mechanisms being developed under the federal Competition Act.

## Expenditures by Sub-Appropriation

| 1(e) Research and Planning (01) | Actual 1990/91 SY | Actual 1990/91 $ | Estimate 1990/91 SY | Estimate 1990/91 $ | Variance Over (Under) | Expl. No. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total Salaries | 4.00 | 148,300 | 4.00 | 169,500 | (21,200) | 1 |
| Other Expenditures | | 12,700 | | 15,000 | (2,300) | — |
| Total Expenditures | 4.00 | 161,000 | 4.00 | 184,500 | (23,500) | |

**Explanation Number:**

1. Due to turnover

**Manitoba Cooperative, Consumer and Corporate Affairs**

## Expenditure Summary

for fiscal year ended March 31, 1991 with comparative figures for the previous year

| Estimate 1990/91 | Appropriation | Actual 1990/91 | Actual 1989/90 | Increase (Decrease) | Explanation Number |
|---|---|---|---|---|---|
| | **05-1 Administration and Finance** | | | | |
| $20,600 | (a) Minister's Salary | $20,600 | $19,000 | $1,600 | 1 |
| | (b) Executive Support: | | | | |
| 253,300 | Salaries | 261,100 | 238,600 | 22,500 | 2 |
| 66,900 | Other Expenditures | 58,800 | 65,500 | (6,700) | 3 |
| | (c) Communications and Consumer Education: | | | | |
| 108,700 | Salaries | 112,100 | 103,500 | 8,600 | 4 |
| 32,100 | Other Expenditures | 30,500 | 32,100 | (1,600) | |
| | (d) Administrative Services: | | | | |
| 414,400 | Salaries | 414,500 | 449,800 | (35,300) | 5 |
| 33,200 | Other Expenditures | 29,900 | 31,200 | (1,300) | |
| | (e) Research and Planning: | | | | |
| 169,500 | Salaries | 148,300 | 0 | 148,300 | 12 |
| 15,000 | Other Expenditures | 12,700 | 0 | 12,700 | 12 |
| 1,113,700 | Total 05-1 | 1,088,500 | 939,700 | 148,800 | |
| | **05-2 Consumers' Bureau** | | | | |
| 788,100 | (a) Salaries | 762,200 | 746,900 | 15,300 | |
| 120,500 | (b) Other Expenditures | 100,700 | 71,300 | 29,400 | 6 |
| 76,500 | (c) Grants | 76,500 | 76,500 | 0 | |
| 985,100 | Total 05-2 | 939,400 | 894,700 | 44,700 | |
| | **05-3 Corporate Affairs** | | | | |
| | (a) Corporations & Business Names Branch: | | | | |
| 821,200 | Salaries | 795,000 | 804,000 | (9,000) | |
| 546,100 | Other Expenditures | 495,700 | 501,700 | (6,000) | |
| | (b) Insurance Branch: | | | | |
| 337,300 | Salaries | 327,500 | 309,600 | 17,900 | 7 |
| 88,100 | Other Expenditures | 56,500 | 66,100 | (9,600) | 8 |
| | (c) Manitoba Securities Commission: | | | | |
| 1,205,800 | Salaries | 1,172,200 | 1,083,600 | 88,600 | 9 |
| 126,100 | Other Expenditures | 125,100 | 143,100 | (18,000) | 10 |
| | (d) Public Utilities Board: | | | | |
| 552,000 | Salaries | 524,200 | 476,700 | 47,500 | |
| 1,565,200 | Other Expenditures | 1,873,900 | 1,475,300 | 398,600 | |

## Expenditure Summary (cont'd)

for fiscal year ended March 31, 1991 with comparative figures for the previous year

| Estimate 1990/91 | Appropriation | Actual 1990/91 | Actual 1989/90 | Increase (Decrease) | Explanation Number |
|---|---|---|---|---|---|
| | (e) Trust, Loans and External Financial Services: | | | | |
| 319,600 | Salaries | 320,900 | 0 | 320,900 | 12 |
| 88,400 | Other Expenditures | 41,200 | 0 | 41,200 | 12 |
| 5,664,800 | Total 05-3 | 5,732,200 | 4,860,100 | 872,100 | |
| | **05-4 Cooperative & Credit Union Development & Regulation** | | | | |
| | (a) Cooperative & Credit Union Development | | | | |
| 491,600 | Salaries | 490,600 | 917,200 | (426,200) | 12 |
| 148,000 | Other Expenditures | 132,300 | 199,800 | (67,500) | 11 & 12 |
| | (b) Cooperative & Credit Union Regulation: | | | | |
| 532,700 | Salaries | 493,700 | 529,000 | (35,300) | |
| 46,700 | Other Expenditures | 25,200 | 40,000 | (14,800) | |
| 1,214,000 | Total 05-4 | 1,141,800 | 1,686,000 | (544,200) | |
| **$8,982,600** | **TOTAL EXPENDITURES** | **$8,901,900** | **$8,380,500** | | |

**Explanation Number:**

1. (Minister's Salary) The 90/91 fiscal year was the first full fiscal year this Department had its own Minister in several years.
2. (Executive Support Salaries) The 90/91 fiscal year was the first full fiscal year the Department had a complete Ministerial staffing complement in several years.
3. (Executive Support Other Expenditures) Travel expenses were down from the previous year, as well saving in office supplies resulted in reduced costs as compared to the previous year.
4. Increase a result of $2.6 Civil Service approved reclassification cost, pay equity costs of $2.8, and merit allowance of $3.2.
5. Variance results from: $6.0 pay equity, $2.9 reclassification, ($4.8) replace staff at a lower salary, ($21.2) convert A4 position to AY2. Also, 89/90 had salary costs related to employee on extended sick leave which the 90/91 fiscal year did not incur.
6. In the fiscal year 90/91 $25.0 was expended in connection with amendments to The Consumer Protection Act and preliminary work on The Business Practices Act, while 89/90 did not have this type of expense.
7. During 89/90 there were vacancies within the Branch resulting in an underexpenditure that year, while 90/91 increased due to pay equity $4.1; merit allowance $3.4; and reclassification costs of $2.5, and back-pay for $3.0.
8. Underexpenditure a result of reduced printing costs in 90/91 as compared to 89/90.
9. Increase results from $9.5 pay equity, $18.3 merit allowance, $60.8 cost of part-time Chairman made full-time.
10. Underexpenditure results from saving of ($9.2) in 90/91 compared to 89/90 as a result of less special examination work. Equipment purchase costs were down ($13.7) as additional computer purchases were not made this year. Advertising was reduced ($8.6). Other personnel costs increased due to employee moving expenses, $9.4, and finally an increase of $4.1 is due to increased printing costs this fiscal year.
11. The decrease was a result of less travel in 90/91 compared to 89/90 in Northern Manitoba due to less gas bar installation work.
12. For the 89/90 fiscal year Research and Planning and External Financial Services were part of Cooperative Development.

## Revenue Summary

for fiscal year ended March 31, 1991 with comparative figures for the previous year

| Actual 1989/90 | Actual 1990/91 | Increase (Decrease) | Source | 1990/91 Actual | 1990/91 Estimate | Variance | Expl. Number |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **Current Operating Programs** | | | | |
| 23,085,200 | 24,471,900 | 1,386,700 | Taxation:<br>(a) Insurance Corporations Tax | 24,471,900 | 23,700,000 | 717,900 | 1 |
| 23,085,200 | 24,471,900 | 1,386,700 | Total | 24,471,900 | 23,700,000 | 717,900 | |
| | | | Other Revenue: | | | | |
| 108,700 | 111,800 | 3,100 | (a) Commissioners for Oaths and Notary Public Fees | 111,800 | 115,500 | (3,700) | |
| 2,507,200 | 2,367,500 | (139,700) | (b) Corporate and Business Fees | 2,367,500 | 2,555,000 | (187,500) | 2 |
| 559,600 | 579,800 | 20,200 | (c) Insurance Act Fees | 579,800 | 580,000 | (200.00) | |
| 248,300 | 252,400 | 4,100 | (d) Permits and Licences | 252,400 | 244,700 | 7,700 | |
| 1,826,400 | 2,487,300 | 660,900 | (e) Public Utilities Board Fees | 2,487,300 | 1,920,700 | 566,600 | 3 |
| 2,297,400 | 2,527,800 | 230,409 | (f) Securities and Real Estate Agents Act Fees | 2,527,800 | 2,097,500 | 430,300 | 4 |
| 37,500 | 20,800 | (16,700) | (g) Coop Fees | 20,800 | 24,000 | (3,200) | 5 |
| 61,200 | 13,900 | (47,300) | (h) Sundry | 13,900 | 23,000 | (9,100) | 6 |
| 7,646,300 | 8,316,300 | 715,000 | Total | 8,316,600 | 7,560,400 | 715,000 | |
| 30,731,500 | 32,833,200 | 2,101,700 | Total Revenue | 32,833,200 | 31,260,400 | 2,101,700 | |

**Explanation Number:**

1. Gross tax revenue higher than expected. This revenue was anticipated to level off due to the recession.
2. A fee increase which had been calculated into this Branchs 90/91 revenue estimated was not proceeded with, resulting in a reduction of ($75.0), while ($112.5) is due to fewer corporate and business filings caused by the recession.
3. The Board recovers over 90% of its expenditures through chargebacks to the regulated corporations. As expenditure increases, so will revenue. Total 90/91 cost for the Public Utilities Board was $2,527.8 of which 95% would be $2,275.0 of which approximately $200.0 will not be collected until the 91/92 fiscal year. Therefore, revenues received in and related to 90/91 are approximately $2,075.0 while $452.8 is 89/90 revenue received in the 90/91 fiscal year.
4. Increase results from an extra $550.0 revenue on the interest on the Real Estate Brokers' Trust Account offset by a decrease of ($120.0) in Securities and Real Estate Act fees due to a reduced level of activity in both industries.
5. Fewer cooperatives fillings and registrations due to the recession.
6. The major revenue source for this account is from seasonal lease of fish packing plant at Leaf Rapids to Freshwater Fish Marketing Corporation for rental of a Government Building. Actual amount of rent to be paid is dependent upon the actual number of fish caught. For 90/91 the actual was lower than estimated.

**Manitoba Cooperative, Consumer and Corporate Affairs**

## Five Year Expenditure and Staffing Summary by Appropriation ($000)

for years ending March 31, 1987 - March 31, 1991

| Appropriation | Actual/*Adjusted Expenditures | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1986-87 | | 1987-88 | | 1988-89 | | 1989-90 | | 1990-91 | |
| | SY | $ | SY | $ | SY | $ | SY | $ | SY | $ |
| 05-1 Administration and Finance | 16.17 | 693.3 | 16.17 | 677.6 | 17.17 | 701.1 | 21.26 | 939.7 | 25.26 | 1,088.5 |
| 05-2 Consumers' Bureau | 21.00 | 738.7 | 21.00 | 799.5 | 21.00 | 834.9 | 21.00 | 894.7 | 21.00 | 939.4 |
| 05-3 Corporate Affairs | 65.26 | 3,173.7 | 68.00 | 3,770.3 | 70.26 | 4,158.2 | 76.00 | 4,860.1 | 84.00 | 5,732.2 |
| 05-4 Cooperative and Credit Union Development and Regulation | 29.00 | 1,239.0 | 30.26 | 1,403.7 | 38.26 | 1,823.8 | 34.26 | 1,686.0 | 22.26 | 1,141.8 |
| Total 05 | 131.43 | 5,844.7 | 135.43 | 6,651.0 | 147.17 | 7,518.0 | 153.00 | 8,380.5 | 153.0 | 8,901.9 |
| 06-1 Administration and Finance | 14.00 | 491.4 | 15.00 | 525.7 | | | | | | |
| 06-3 Interest Forgiveness | 0.00 | 4,388.1 | 0.00 | 1,178.2 | | | | | | |
| Total (2 departments) | 145.43 | 10,897.3 | 150.43 | 8,355.0 | 147.17 | 7,518.0 | 153.0 | 8,380.5 | 153.0 | 8,901.9 |

Manitoba

# Rapport annuel 1990-91

## Consommation et Corporations Manitoba

Composé à 10% de déchets de consommation

**Ministre de la**
**Consommation et des Corporations**

Palais législatif
Winnipeg (Manitoba) CANADA
R3C 0V8

À son Honneur
Monsieur George Johnson
Lieutenant-gouverneur du Manitoba

Monsieur le lieutenant-gouverneur,

J'ai le privilège de soumettre à Votre Honneur, à titre d'information, le rapport annuel du ministère de la Consommation et des Corporations pour l'année financière terminée le 31 mars 1991.

C'est avec mon profond respect, Monsieur le lieutenant-gouverneur, que je vous soumets ce document.

La ministre,

Linda G. McIntosh
Consommation et Corporations Manitoba

# Manitoba

**Sous-ministre de**
**Consommation et Corporations Manitoba**

Winnipeg (Manitoba) CANADA
R3C 0V8

Madame Linda G. McIntosh
Ministre de
Consommation et Corporations Manitoba

Madame,

J'ai le plaisir de soumettre le sommaire des activités du ministère de la Consommation et des Corporations pour l'année financière terminée le 31 mars 1991.

En 1989-1990, le Ministère a fait beaucoup pour améliorer les conditions du marché et favoriser son essor, conformément à son mandat. L'adoption de la Loi sur les pratiques commerciales est certes le fait marquant de la dernière année. Quand cette loi entrera en vigueur, elle interdira les pratiques trompeuses et déloyales, ainsi que les tentatives de profiter des consommateurs les plus vulnérables. Les consommateurs victimes d'une pratique déloyale pourront en outre tenter de recouvrer les pertes qu'ils ont subies devant les tribunaux. Elle autorisera également l'Office des consommateurs à voir au respect de ses dispositions.

Au cours de la dernière année, l'Assemblée législative a adopté deux importantes modifications à la Loi sur la protection du consommateur. Les consommateurs ont maintenant sept jours pour annuler un contrat de vente directe ou un contrat de services payables à l'avance. Auparavant, les consommateurs ayant signé un contrat de services payables à l'avance ne disposaient pas de «temps pour réfléchir», tandis que ceux qui avaient conclu un contrat de vente directe n'avaient que quatre jours pour l'annuler. Par ailleurs, les entreprises qui offrent des contrats de services (centres de conditionnement physique, clubs de rencontres, studios de danse) ne peuvent plus faire signer des contrats à vie ou des contrats s'échelonnant sur plusieurs années. En vertu de la nouvelle loi, la durée de tels contrats ne doit pas dépasser un an. La Loi prévoit aussi que les paiements effectués par les consommateurs pour obtenir ces services doivent être répartis en au moins deux versements égaux, à intervalles réguliers.

Dans le cadre de notre programme d'éducation du consommateur, mis sur pied en collaboration avec Éducation et Formation professionnelle Manitoba, le gouvernement fédéral et d'autres gouvernements provinciaux, nous avons créé un projet d'initiation à la vie économique à l'intention des élèves du secondaire. Le projet, qui a été bien reçu lorsqu'on l'a mis à l'essai, est maintenant offert dans toutes les écoles de la province.

Des modifications à la Loi sur les assurances ont permis la création de conseils d'assurance, formés d'experts et de représentants du secteur, qui sont chargés de superviser les activités des agents d'assurance-vie, des agents d'assurance I.A.R.D. et des experts en sinistres. Ces conseils doivent aussi établir le niveau de recrutement et la formation préalable à l'emploi des agents d'assurance-vie, des agents d'assurance I.A.R.D. et des experts en sinistres, ainsi que les mesures disciplinaires se rapportant à ces emplois.

C'est avec mes respects, Madame la Ministre, que j'ai le privilège de vous soumettre ce document.

Le sous-ministre,

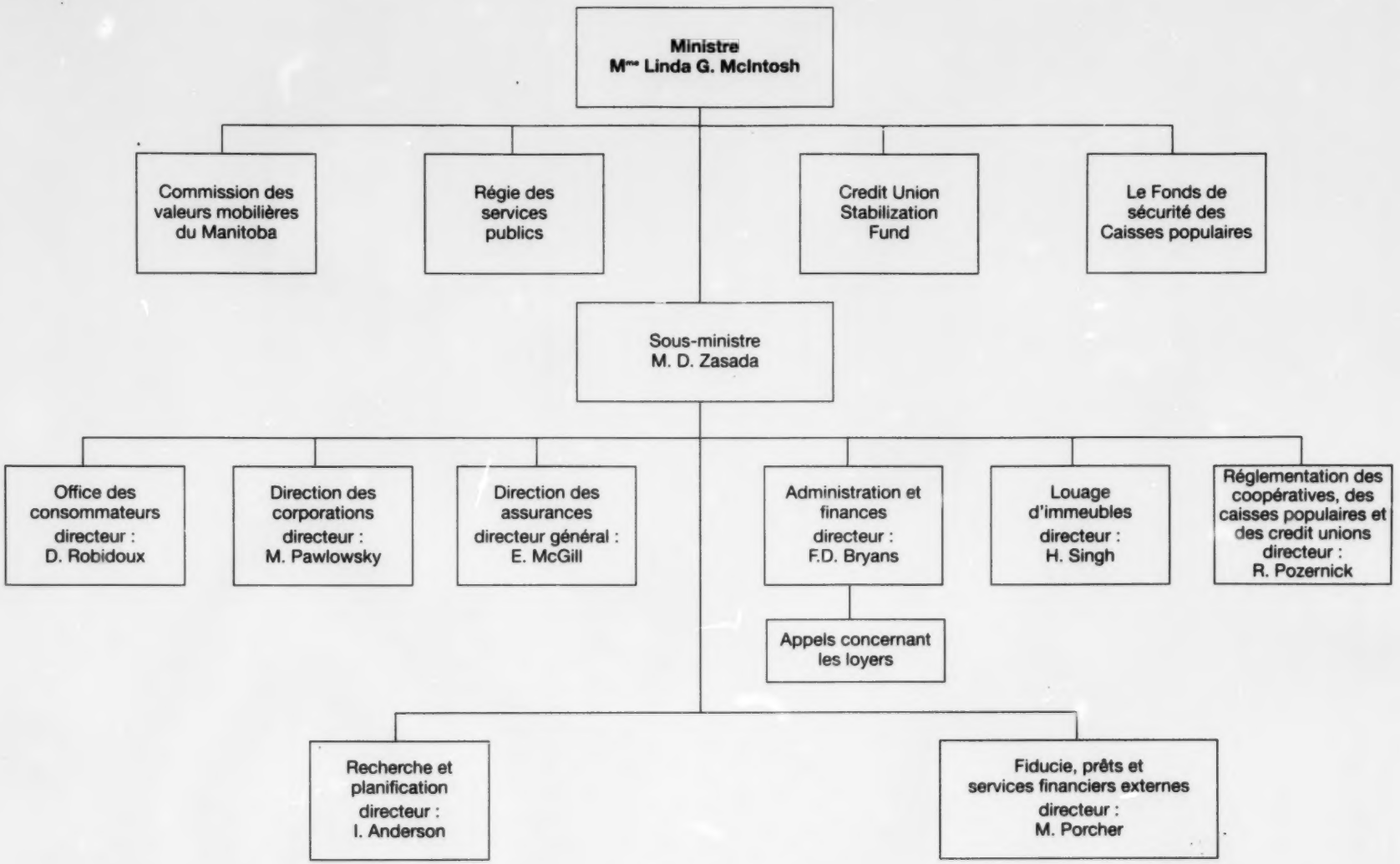
Don Zasada
Consommation et Corporations Manitoba

# Table des matières


| TITRE | PAGE |
|---|---|
| **Rapport du sous-ministre** | 5 |
| **Organigramme** | 8 |
| **Énoncé des objectifs** | 9 |
| **Coopératives** | |
| Développement des coopératives, des caisses populaires et des credit unions | 10 |
| Réglementation des coopératives, des caisses populaires et des credit unions | 11 |
| **Consommation** | |
| Office des consommateurs | 13 |
| **Corporations** | |
| Corporations et enregistrement des noms commerciaux | 18 |
| Direction des assurances | 19 |
| Commission des valeurs mobilières du Manitoba | 22 |
| Fiducie, prêts et services financiers externes | 24 |
| Régie des services publics | 26 |
| **Administration et finances** | |
| Communications et éducation des consommateurs | 28 |
| Services administratifs | 29 |
| Recherche et planification | 31 |
| **État récapitulatif des dépenses** | 32 |
| **État récapitulatif des recettes** | 34 |
| **État récapitulatif des dépenses et de la demande en dotation pour les cinq dernières années** | 35 |

**Ministère de la Consommation et des Corporations**

## Organigramme



# Énoncés des objectifs

Consommation et Corporations Manitoba poursuit les objectifs suivants :

1. protéger les consommateurs;
2. s'assurer que le marché favorise une saine concurrence entre les entreprises;
3. promouvoir et favoriser l'essor des coopératives, des credit unions et des caisses populaires et veiller à l'application de la législation les concernant.

Pour y parvenir, le ministère cherche à faciliter les transactions entre les consommateurs et les vendeurs, de manière à créer sur les marchés financiers un climat favorable à la croissance économique. Le ministère favorise également la création de caisses populaires, de credit unions et de coopératives qui répondent à divers besoins sociaux et économiques.

Concrètement, le ministère aide les consommateurs et les entreprises en agissant comme médiateur, en veillant à l'application de la législation, en fournissant des renseignements aux deux groupes concernés et en supervisant quelque 400 coopératives, credit unions et caisses populaires.

## Lois et règlements sous la responsabilité du ministère

### Services administratifs

Loi sur la preuve au Manitoba (parties II et III)

### Office des consommateurs

Loi sur la santé publique (règlement sur les articles de literie et les articles rembourrés)
Loi sur la validation des oeuvres de charité
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur les appareils auditifs et règlements connexes
Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers

### Développement coopératif

Loi sur les coopératives
Loi sur les caisses populaires et les credit unions
Loi sur les prêts et la garantie de prêts aux coopératives
Loi sur le fonds en fiducie de promotion de la coopération

### Corporations et enregistrement des noms commerciaux

Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux
Loi sur les corporations
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses

### Sous-ministre

Loi sur les embaumeurs et les entrepreneurs de pompes funèbres
Loi sur les enquêtes relatives aux pratiques de commerce

### Direction des assurances

Loi sur les assurances
Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance
Loi sur l'assurance maritime

### Commission des valeurs mobilières du Manitoba

Loi sur les contrats à terme
Loi sur les agents et courtiers d'hypothèques
Loi sur les courtiers en immeubles
Loi sur les valeurs mobilières

### Régie des services publics

Loi sur les cimetières
Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres
Loi sur la Régie des services publics

# Coopératives

## Développement des coopératives, des caisses populaires et des credit unions

La Direction voit à l'application des lois suivantes :

- Loi sur les coopératives;
- Loi sur les prêts et la garantie de prêts aux coopératives;
- Loi sur le fonds en fiducie de promotion de la coopération.

### Objectifs

- Aider les groupes et les collectivités à créer de nouvelles entreprises coopératives. Une importance particulière est accordée aux projets créateurs d'emplois et aux projets visant à protéger des emplois menacés de disparaître en cas de fermeture. Les services destinés aux personnes âgées, aux autochtones et aux localités du Nord sont également privilégiés, de même que les projets domiciliaires et la création de coopératives de pêche commerciale dans le nord du Manitoba.
- Fournir aux nouvelles coopératives et aux coopératives déjà en place des services consultatifs en gestion, une formation du personnel cadre et un soutien des opérations.
- Voir à l'application de la législation pertinente, de manière à protéger les sociétaires des coopératives et la population en général.

### Activités

Au cours de la dernière année financière, la Direction s'est occupée des dossiers d'au moins 450 coopératives manitobaines. De plus, environ 125 nouveaux projets coopératifs ont vu le jour, notamment dans les secteurs suivants : garderies, services publics (eau et égouts), marchés agricoles, logement, logement pour les personnes âgées, câblodistribution, gestion des déchets, emploi, consommation, postes d'essence, etc.

Pendant la même période, 46 nouvelles coopératives ont été constituées en société. Elles se répartissent comme suit :

15 marchés agricoles
5 coopératives de travailleurs
5 coopératives agricoles
4 coopératives de garderie
4 coopératives de services publics (eau ou égouts)
3 coopératives de câblodistribution
3 coopératives de consommateurs
2 coopératives d'habitation
2 coopératives de postes d'essence
1 coopérative relevant du domaine de la santé
1 coopérative relevant du domaine de l'outillage mécanique
1 service communautaire

Des travaux ont été entrepris afin d'étendre le Programme de marchés agricoles. En 1991-1992, on s'attend à ce qu'environ 40 marchés agricoles soient mis en exploitation.

Nous accordons toujours une grande importance au développement des régions du nord du Manitoba, notamment en ce qui a trait au logement, à la récolte du riz sauvage, aux communications et à la pêche commerciale. Le secteur de la pêche commerciale, qui constitue souvent le principal employeur et le pivot économique de nombreuses localités du Nord, continue de bénéficier d'une aide substantielle.

Le Programme de coopératives de postes d'essence est toujours offert aux groupes et aux localités intéressés. Ce programme a permis de réduire considérablement le prix de l'essence dans bien des localités isolées du Nord. Au cours de la dernière année financière, de nouveaux projets de coopératives de postes d'essence étaient en cours de développement dans le nord du Manitoba.

La Direction joue un rôle actif dans les nombreux comités mis sur pied par les ministres provinciaux ou fédéraux. Ces comités ont le mandat d'examiner les possibilités de mettre sur pied des coopératives de travailleurs, ainsi que des coopératives pour les secteurs de la santé, de la pêche commerciale et du logement.

Pour mettre fin au traitement manuel de nos données, nous avons créé une base de données informatisée et un système de contrôle des dossiers. Ce système devrait être opérationnel au cours de l'année 1991-1992.

Des services de consultation, de formation et de soutien des opérations sont offerts au personnel cadre, aux sociétaires et au personnel des nouvelles coopératives et des coopératives existantes, notamment dans les domaines suivants : planification opérationnelle, élaboration des politiques, révision des règlements constitutifs, aide à l'organisation de l'assemblée annuelle, des réunions spéciales et des réunions du conseil d'administration.

La Direction dirige toutes les activités du Conseil de promotion de la coopération et de l'Office des prêts et de garantie de prêts aux coopératives. Une description détaillée des activités de ces organismes se trouve dans leur rapport respectif.

## État récapitulatif des dépenses par poste budgétaire

| 4(a) Développement des coopératives, des caisses populaires et des credit unions | 1990-1991 Dépenses réelles AP | Dépenses réelles ($) | Dépenses prévues AP | Dépenses prévues ($) | Écart | Note expl. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total des salaires | 11,00 | 490 600 | 11,00 | 491 600 | (1 000) | |
| Autres dépenses | | 132 300 | | 148 000 | (15 700) | 1 |
| Total des dépenses | 11,00 | 622 900 | 11,00 | 639 600 | (16 700) | |

**Note explicative :**

1. Reflète des dépenses moins élevées que prévu attribuables aux coûts moindres de la conférence des ministres fédéral et provinciaux, à une diminution des frais de déplacement et à la répartition de ces dépenses.

## Réglementation des coopératives, des caisses populaires et des credit unions

### Objectifs

- Protéger les sociétaires des coopératives, des caisses populaires et des credit unions, en veillant à l'application de la Loi sur les caisses populaires et les credit unions, de la Loi sur les coopératives et des règlements connexes.
- Fournir une législation et une réglementation favorisant une saine croissance des credit unions et des caisses populaires du Manitoba.

### Résultats

La Direction a pris un certain nombre de mesures se rapportant au contrôle du réseau des credit unions et des caisses populaires.

- La Direction a évalué la situation financière du Credit Union Stabilization Fund et du Fonds de sécurité des caisses populaires.
- La Direction a évalué le bien-fondé des méthodes de contrôle du crédit et des autres formes de risque.
- La Direction a évalué le bien-fondé des méthodes utilisées pour atteindre et maintenir un avoir suffisant.
- La Direction a évalué la situation financière et les programmes de la Credit Union Central of Manitoba et de la Fédération des caisses populaires du Manitoba inc.
- La Direction a évalué la pertinence de la législation existante.
- La Direction a évalué le rôle et les responsabilités des principaux intervenants dans ce secteur.

Pour les années se terminant le 31 décembre, l'état financier consolidé des credit unions et des caisses populaires constitués en société au Manitoba s'établit comme suit :

**Credit Unions**

| | 1989 | 1990 |
|---|---|---|
| Total de l'actif | 2 700 000 000 $ | 3 000 000 000 $ |
| Total des dépôts | 2 600 000 000 $ | 2 900 000 000 $ |
| Total des prêts | 2 000 000 000 $ | 2 200 000 000 $ |
| Sociétaires | 317 000 | 321 000 |
| Nombre d'établissements/ Emplacements | 83/168 | 81/167 |

**Caisses Populaires**

| | 1989 | 1990 |
|---|---|---|
| Total de l'actif | 280 000 000 $ | 318 000 000 $ |
| Total des dépôts | 263 000 000 $ | 307 000 000 $ |
| Total des prêts | 217 000 000 $ | 242 000 000 $ |
| Sociétaires | 33 000 | 34 000 |
| Nombre d'établissements/ Emplacements | 20/32 | 19/31 |

La Direction se charge du dépôt central des dossiers de la totalité des coopératives, des credit unions et des caisses populaires constitués en société au Manitoba. Les tâches accomplies dans le cadre de cette fonction s'établissent comme suit :

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| Examen ou préparation des documents prescrits en vue de leur autorisation par le registraire | 101 | 103 |
| Traitement des règlements constitutifs | 124 | 100 |
| Examen et classement des déclarations annuelles | 442 | 394 |
| Examen et classement des avis | 78 | 41 |
| Préparation des avis pour la Gazette officielle | 116 | 96 |
| Préparation des ordonnances du registraire | 7 | 8 |
| Enquêtes et recherches | 2097 | 1482 |
| Envoi d'avis d'infraction aux coopératives | 91 | 334 |
| Délivrance de certificats de statut et de copies certifiées de documents | 148 | 82 |

## État récapitulatif des dépenses par poste budgétaire

| 4(b) Réglementation des coopératives, des caisses populaires et des credit unions | 1990-1991 Dépenses réelles AP | Dépenses réelles ($) | Dépenses prévues AP | Dépenses prévues ($) | Écart | Note expl. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total des salaires | 11,26 | 493 700 | 11,26 | 532 700 | (39 000) | 1 |
| Autres dépenses | | 25 200 | | 46 700 | (21 500) | 2 |
| Total des dépenses | 11,26 | 518 900 | 11,26 | 579 400 | (60 500) | |

**Notes explicatives :**

1. Reflète des dépenses moins importantes que prévu en raison de postes laissés vacants.
2. Reflète des dépenses moins importantes que prévu attribuables en partie aux postes laissés vacants pendant l'année financière, ainsi qu'à une diminution du travail sur le terrain et de l'achat d'équipement.

# Consommation

## Office des consommateurs

### L'Office des consommateurs veille à l'application des lois suivantes :

- Loi sur la protection du consommateur;
- Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers;
- Loi sur la santé publique (règlement sur les articles de literie et les articles rembourrés);
- Loi sur la validation des oeuvres de charité;
- Loi sur les appareils auditifs (pour fins d'enquête et d'application seulement).

### Mandat de l'Office des consommateurs :

En plus de fournir des programmes visant à aider le consommateur manitobain, l'Office des consommateurs effectue les tâches suivantes :

- recevoir les plaintes des consommateurs, faire des enquêtes et proposer sa médiation;
- aider les consommateurs à prendre des décisions en fournissant des renseignements sur la consommation aux acheteurs et aux vendeurs, ainsi qu'aux prêteurs et aux emprunteurs;
- présenter des conférences aux organismes de services, aux associations de consommateurs et aux groupes de gens d'affaires et d'étudiants;
- vérifier l'exactitude des calculs relatifs aux plaintes des consommateurs se rapportant aux opérations financières;
- cerner les problèmes et formuler des recommandations pour d'éventuelles modifications aux textes de loi et aux règlements;
- délivrer des licences et surveiller les cautionnements des marchands et des agents de recouvrement;
- prendre les mesures jugées nécessaires quant à la poursuite des contrevenants en vertu de la législation existante;
- superviser les lois dont l'Office des consommateurs est chargé de veiller à l'application.

### Activités

Au cours de l'année financière 1990-1991, l'Office des consommateurs à répondu à plus de 49 000 appels téléphoniques de consommateurs souhaitant obtenir des renseignements ou déposer une plainte.

L'Office a également répondu aux demande d'information des vendeurs, des fournisseurs et des prêteurs quant à leurs droits et à leurs responsabilités, de façon à diminuer le nombre de litiges sur lesquels l'Office aura à se pencher.

Des communications régulières avec le Bureau d'éthique commerciale, Consommation et Affaires corporatives Canada et l'Association des consommateurs du Canada permettent à l'Office de se tenir au fait des changements qui se produisent sur le marché.

### Plaintes

Le nombre de plaintes reçues varie d'une année à l'autre. Au cours de la dernière année financière, l'Office a reçu 2 395 plaintes.

Les plaintes reliées au secteur de l'automobile ont diminé de 11 % par rapport à l'année précédente, mais représentent encore le plus grand pourcentage de plaintes reçues en 1990-1991.

Une grande partie des plaintes des consommateurs manitobains a encore porté sur la rénovation domiciliaire. Bien que leur nombre ait diminué de 47 par rapport à l'année financière précédente, les plaintes dans ce secteur restent une préoccupation et un domaine d'intervention importants pour l'Office. Elles représentent 15 % du nombre total de plaintes reçues au cours de l'année 1990-1991.

Parmi les plaintes reçues, 43 % ont eu un dénouement satisfaisant pour les consommateurs, qui ont obtenu en guise de règlement ou de dédommagement des montants d'argent d'une valeur totale de 457 144 $. Après enquête et médiation, 47 % des consommateurs ont obtenu des renseignements relatifs à la nature de leur plainte ou ont été informés de leurs droits et de leurs responsabilités.

Comme de nombreux consommateurs ont de la difficulté à comprendre les contrats de crédit et d'emprunt, ils rencontrent souvent les agents de l'Office des consommateurs afin d'obtenir des précisions et de vérifier si les documents qu'ils ont en main respectent la Loi sur la protection du consommateur. En vertu de la Loi, certains renseignements doivent être précisés dans tout accord financier.

### Médiation

La majorité des plaintes reçues par l'Office des consommateurs ne font pas l'objet de dispositions législatives. Pour qu'une médiation ait lieu, elle doit donc être désirée par toutes les parties en cause. Voici quelques exemples de médiation.

- Un consommateur a acheté une motoneige d'une valeur de 4 150 $. Dans les 90 jours suivant la date d'achat, il constate que le moteur de la motoneige éprouve de sérieux problèmes. Le vendeur tente de réparer le moteur en question à

plusieurs reprises, mais sans succès. Il demande alors au consommateur de payer les réparations. Ce dernier, ayant perdu toute confiance envers le vendeur et son produit, dépose une plainte à l'Office des consommateurs. Après enquête, l'Office a constaté que ni le vendeur, ni le fabricant pouvaient déterminer la cause du problème. Pour mettre fin au litige, le fabricant a accepté de racheter la motoneige du vendeur qui, en retour, a remis 3 750 $ au consommateur, en guise de compensation.

- Un consommateur se présente à l'Office huit mois après avoir acheté une nouvelle automobile d'un concessionnaire du Manitoba. Le consommateur est un nouvel arrivant, peu au fait des méthodes et de la terminologie employées au Canada. Le consommateur et sa famille croyaient avoir acheté un véhicule, alors qu'en fait ils avaient signé un contrat de location d'une durée de quatre ans. Le consommateur constate avec stupeur que les frais de location sont bien plus élevés que prévu et qu'il doit rendre son véhicule au bout de quatre ans.

  Pendant la médiation initiale, le concessionnaire refusait toute modification au contrat. Toutefois, lors d'une réunion regroupant le concessionnaire, la société de crédit qui s'était chargée du financement du contrat de location et l'Office des consommateurs, on s'est entendu pour rédiger un contrat de vente et pour que la même société de crédit se charge du financement de l'achat. Cette entente a permis au plaignant et à sa famille d'économiser environ 2 000 $.

- Un démarcheur se rend au domicile d'une femme paraplégique vivant seule sans avoir été sollicité, et la convainc de signer un contrat garantissant la fourniture et l'installation d'un lattis sur le recouvrement mural extérieur de sa maison, au prix de 1 230 $. La consommatrice devant s'absenter pour deux jours, les deux parties s'entendent pour que le travail soit effectué après son retour.

  À son retour, la consommatrice a l'intention d'annuler le contrat. Mais elle constate que l'entreprise a déjà effectué ses travaux et que le vendeur exige d'être payé pour le service rendu. Elle dépose alors une plainte auprès de l'Office des consommateurs.

  L'enquête de Logement Manitoba, effectuée à la demande de l'Office, a démontré que les lattis en question auraient du être posés lors de l'installation du recouvrement mural extérieur, effectuée un an plus tôt par la même entreprise.

  À la suite de la médiation de l'Office, l'entreprise a accepté de cesser d'exiger le paiement des travaux effectués en vertu du contrat, ce qui a permis à la consommatrice d'économiser 1 230 $.

## Licences

La Loi sur la protection du consommateur prévoit une période de sept jours pendant laquelle un acheteur peut annuler l'achat de biens ou de services auprès d'un démarcheur. Selon la Loi, tous les marchands doivent déposer un cautionnement auprès de la province. Lorsque cela devient nécessaire, ces cautionnements sont confisqués et servent à réparer les torts subis par les consommateurs. En 1990-1991, 4 commerçants se sont ainsi vu confisquer leur cautionnement. De plus, on a remis un total de 36 820 $ à des consommateurs pour régler 32 demandes de compensation, à partir de 6 cautionnements confisqués au cours des exercices précédents.

Voici quelques exemples de plaintes mettant en cause des ventes directes et des réclamations liées aux cautionnements.

- L'Office des consommateurs a reçu un certain nombre de plaintes de consommateurs qui avaient conclu avec un marchand autorisé un contrat afin de faire installer des fenêtres magnétisées en acrylique.

  Certains consommateurs se sont plaints à l'Office que les fenêtres en question ne leur donnaient pas satisfaction. L'Office a demandé à Logement Manitoba de procéder à une inspection, à la suite de laquelle on a conclu que les fenêtres n'étaient d'aucune valeur.

  D'autres consommateurs avaient payé le marchand, mais n'avaient pu obtenir en retour les biens stipulés dans le contrat.

  Le marchand avait fait faillite et ne possédait pas les fonds nécessaires pour dédommager les consommateurs.

  Par conséquent, le directeur de l'Office des consommateurs a demandé la confiscation du cautionnement en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. Le cautionnement a donc été obtenu et un montant de 13 306 $, répondant à 11 plaintes, a été remis aux consommateurs.

- Un consommateur avait conclu un contrat de plus de 18 000 $ avec un démarcheur pour se faire construire une annexe à sa maison et pour qu'on entreprenne divers travaux de rénovation (gouttières, toitures, fenêtres, etc.). Au printemps de l'année suivante, le châssis des fenêtres était croche, le toit de l'annexe coulait et sa porte fermait mal. L'entrepreneur n'ayant pas corrigé la

situation malgré ses nombreuses promesses, on a procédé à une demande de confiscation de son cautionnement. Le plaignant a fourni divers documents, y compris les devis d'autres entrepreneurs relativement aux travaux à effectuer décrits dans le rapport d'inspection de Logement Manitoba, dont l'Office avait obtenu copie.

Le rapport faisait état de déficiences dans les fondations et la superstructure de l'annexe. Par conséquent, le cautionnement a été obtenu et un montant de 7 604 $ a été remis au plaignant.

Dans certains cas prévus par la Loi, le directeur de l'Office peut annuler les licences de marchands, de démarcheurs ou d'agents de recouvrement. De plus, lorsque le directeur estime qu'une infraction à la Loi a été commise ou que l'une des conditions à une licence n'est pas observée, la Loi l'autorise à donner des avertissements d'annulation possible. En 1990-1991, 2 avertissements de ce genre ont été donnés.

## Poursuites

L'Office des consommateurs étudie les cas d'infraction à la Loi sur la protection du consommateur et les renvoie au ministère de la Justice à des fins de poursuites judiciaires.

En 1990-1991, 12 particuliers et sociétés ont été inculpés d'infraction à la Loi. En outre, 26 mises en accusation ont été reportées de l'année 1989-1990, ce qui porte à 38 le nombre total de poursuites entamées par l'Office pendant la dernière année financière.

En tout, 16 mises en accusation ont été jugées par des tribunaux et ont été résolues de la façon suivante :

- Quinze accusations ont été portées contre M. Walter Duggan qui a enfreint les paragraphes 75(1) et 75(2) de la Loi sur la protection du consommateur (vente directe sans permis de marchand ou de démarcheur). L'accusé a été reconnu coupable de huit chefs d'accusation et contraint à verser des amendes totalisant 6 800 $. Les sept autres chefs d'accusation ont été suspendus.
- M. Charles Schwalm a plaidé coupable à une accusation d'avoir enfreint le paragraphe 75(1) de la Loi (vente directe sans permis). Il a été contraint à payer 300 $ d'amende, plus les frais.

En tout, 22 mises en accusation seront reportées à l'année financière 1991-1992, soit 5 accusations d'infraction au paragraphe 27(1) de la Loi et 17 accusations d'infraction aux paragraphes 75(1) et 75(2) de la Loi.

Comme par le passé, l'Office continue de collaborer étroitement avec les différents ministères provinciaux et fédéraux, les services municipaux, les divers organismes qui veillent à l'application de la Loi et les forces de l'ordre. L'Office échange régulièrement des renseignements avec ces différents intervenants, à propos notamment des activités criminelles de certains demandeurs de licences délivrées en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. L'Office leur transmet également les cas de pratiques frauduleuses ou trompeuses.

## Conférences

L'une des principales attributions de l'Office du consommateur consiste à renseigner la population. Depuis 1971, l'Office organise tous les deux ans des conférences axées sur la protection du consommateur dans la plupart des instituts collégiaux des régions rurales et du nord du Manitoba. Les écoles de la région de Winnipeg peuvent obtenir ce service sur demande. Par ailleurs, des groupes de gens d'affaires, des associations de consommateurs et les principaux clubs sociaux ont tous invité des agents de l'Office des consommateurs comme conférenciers. Des agents ont également participé à la formation du personnel des credit unions, des caisses populaires et des concessionnaires automobiles, en plus de donner des séances de formation aux recrues de la GRC et du service de police de Winnipeg et de Brandon.

## Analyse des plaintes

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| Secteur de l'automobile | 411 | 363 |
| Rénovation domiciliaire | 391 | 344 |
| Ventes par correspondance | 220 | 194 |
| Ameublement | 148 | 122 |
| Abonnements | 122 | 117 |
| Système audiovisuel | 125 | 106 |
| Pratiques de recouvrement | 120 | 100 |
| Appareils ménagers | 85 | 97 |
| Biens personnels | 84 | 96 |
| Services personnels | 108 | 82 |
| Finances | 92 | 71 |
| Services professionnels | 52 | 63 |
| Quincaillerie | 39 | 55 |
| Nettoyage d'appareil de chauffage et de cheminée | 30 | 43 |
| Cartes de crédit | 28 | 36 |
| Produits alimentaires | 22 | 36 |
| Loteries, livrets de coupons | 34 | 35 |
| Logements résidentiels | 30 | 31 |
| Locations | 48 | 30 |
| Services publics | 25 | 28 |
| Photographie | 35 | 27 |
| Bijoux | 21 | 26 |
| Nettoyage à sec | 38 | 26 |
| Articles ménagers | 15 | 25 |
| Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers | 22 | 24 |
| Déménagement et entreposage | 15 | 23 |
| Systèmes d'alarme | 23 | 22 |
| Croissance personnelle | 4 | 20 |
| Demandes de renseignements | 45 | 19 |
| Appareils de sport | 23 | 18 |
| Agences de voyage | 43 | 17 |
| Divertissements | 7 | 14 |
| Entreprises de remorquage | 12 | 13 |
| Équipement agricole | 44 | 11 |
| Transport | 13 | 9 |
| Oeuvres charitables | 6 | 9 |
| Carburant moteur | 5 | 8 |
| Matériel récréatif (passe-temps) | 4 | 8 |
| Maisons mobiles | 3 | 5 |
| Restaurants | 8 | 4 |
| Remorques | 9 | 4 |
| Outils électriques | 2 | 3 |
| Protection de l'environnement | 0 | 2 |
| Écoles | 7 | 2 |
| Instruments et leçons de musique | 5 | 2 |
| Hébergement | 15 | 2 |
| Huile de chauffage | 1 | 2 |
| Secteur immobilier | 5 | 1 |
| Lubrifiants | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **2 644** | **2 395** |

## Résumé des activités

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| Cas reportés de l'année précédente | 960 | 748 |
| Plaintes reçues | 2 644 | 2 395 |
| Plaintes résolues | 2 856 | 2 365 |
| Plaintes en suspens | 748 | 778 |
| Plaintes à Winnipeg | 1 917 | 1 777 |
| Plaintes hors de Winnipeg | 655 | 542 |
| Plaintes hors de la province | 72 | 76 |
| Appels téléphoniques reçus | 55 080 | 49 482 |
| Appels interurbains sans frais (parmi les appels ci-dessus) | 4 407 | 3 991 |
| Entretiens à nos bureaux | 2 675 | 2 604 |
| Activités particulières hors de nos bureaux | 1 018 | 585 |

## Mises en accusation

| | | |
|---|---|---|
| Reportées de l'année précédente | 174 | 26 |
| Effectuées cette année | 30 | 12 |
| TOTAL | 204 | 38 |
| Réglées | 178 | 16 |
| En suspens et reportées à l'année suivante | 26 | 22 |
| TOTAL | 204 | 38 |
| Non réglées | 0 | 0 |

## Demandes de licence

| | | |
|---|---|---|
| Agents de recouvrement | 37 | 4 |
| Marchands | 360 | 310 |
| Démarcheurs | 2 021 | 2 110 |
| Vendeurs d'appareils auditifs | 26 | 24 |
| Literie et meubles rembourrés | 536 | 519 |
| Collecteurs | | *116 |

*Modification à la loi en vigueur depuis le 1er juin 1990

## Conclusion des plaintes résolues

| | | |
|---|---|---|
| Réglées de façon satisfaisante | 1 208 | 869 |
| Non réglées | 25 | 27 |
| Action en justice recommandée | 197 | 157 |
| Poursuite de l'enquête non justifiée | 12 | 0 |
| Réglée (information transmise – aucun montant d'argent) | 969 | 964 |
| TOTAL PARTIEL | 2 411 | 2 017 |
| Transférées | 68 | 66 |
| Versées au dossier, sans plus | 377 | 282 |
| TOTAL | 2 856 | 2 365 |

## Conférences

| | 1989/90 | | 1990/91 | |
|---|---|---|---|---|
| | conférences | Nombre de personnes | conférences | Nombre de personnes |
| Écoles, collèges, universités | | | | |
| — à Winnipeg | 12 | 709 | 10 | 330 |
| — hors de Winnipeg | 48 | 3 721 | 46 | 3 426 |
| Groupes de consommateurs | 32 | 483 | 26 | 565 |
| Groupes de gens d'affaires ou de fonctionnaires | 53 | 328 | 27 | 260 |
| Participation des médias | 63 | — | 38 | — |
| TOTAL | 208 | 5 421 | 147 | 4 581 |

## État récapitulatif des dépenses par poste budgétaire

| | 1990-1991 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Dépenses réelles | | Dépenses prévues | | Écart | Note expl. |
| 2(a) Office des consommateurs | AP | ($) | AP | ($) | | |
| Total des salaires | 21,00 | 762 200 | 21,00 | 788 100 | (25 900) | 1 |
| Autres dépenses | | 100 700 | | 120 500 | (19 800) | 2 |
| Subventions | | 76 500 | | 76 500 | 0 | |
| Total des dépenses | 21,00 | 939 400 | 21,00 | 985 100 | (45 700) | |

**Notes explicatives :**

1. Reflète un roulement de la main-d'oeuvre.
2. Reflète une sous-utilisation des fonds consentis en vertu des modifications à la Loi sur la protection du consommateur.

# Corporations

## Corporations et enregistrement des noms commerciaux

La Direction des corporations et de l'enregistrement des noms commerciaux veille à l'application des lois suivantes :

- Loi sur les corporations;
- Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux;
- Loi sur les sociétés en nom collectif;
- Loi sur les bien-fonds des communautés religieuses;
- diverses lois touchant à la constitution en corporation.

En vertu de ces lois, la population et les juristes peuvent déposer auprès de la Direction des documents se rapportant à ce qui suit :

- la constitution des corporations du Manitoba;
- l'enregistrement des corporations constituées à l'extérieur du Manitoba;
- l'enregistrement des corporations qui ne sont pas constituées en sociétés;
- l'enregistrement des corporations de fiducie et de prêt.

La tâche principale de la Direction est de tenir à jour un répertoire central de renseignements sur les corporations et les entreprises (essentiellement les noms et adresses des personnes responsables). Ces renseignements, qui sont mis à la disposition de la population, peuvent être utiles aux consommateurs ou aux créanciers d'une entreprise ou corporation.

En vertu de la Loi sur les bien-fonds des communautés religieuses, les membres d'un groupe confessionnel peuvent faire une demande de constitution à la seule fin d'être propriétaires d'un bien foncier. Le Bureau des titres fonciers émet un titre à la communauté religieuse plutôt qu'au nom des membres, ce qui évite d'avoir à changer le titre lorsqu'un des fiduciaires cède son poste.

La Direction utilise un système informatisé de recherche des noms commerciaux. Ce système, appelé NUANS (Système informatisé pour la recherche de dénominations sociales et de marques de commerce), appartient à Consommation et Affaires corporatives Canada et donne accès à une base de données renfermant tous les noms commerciaux existant au pays. Son utilisation permet à la Direction de répondre aux demandes de réservation d'un nouveau nom commercial en moins de 24 heures.

Les personnes qui s'objectent aux décisions relatives à l'enregistrement des noms commerciaux peuvent en appeler en première instance auprès du directeur de la Direction des corporations et de l'enregistrement des noms commerciaux. Au cours de la dernière année financière, 29 noms enregistrés et non enregistrés ont fait l'objet d'une plainte.

En 1990-1991, la Direction a reçu de la population 229 830 demandes de services comprenant notamment le dépôt de documents, des demandes téléphoniques et des recherches sur place dans les dossiers.

Il est maintenant possible pour le grand public d'avoir accès aux dossiers de la Direction à partir de terminaux informatiques situés à l'extérieur de ses bureaux. L'utilisation de ce service a augmenté sensiblement en un an, passant de 178 393 opérations en 1989-1990 à 306 094 opérations en 1990-1991 (il faut environ faire cinq opérations pour trouver une corporation ou une société commerciale). Ce service est pratique car il évite d'avoir à se rendre au bureau de la Direction pour obtenir un renseignement.

Afin que les membres des cabinets d'avocats puissent avoir accès aux bases de données du gouvernement, la Société du Barreau du Manitoba a constitué la Legal Data Resources (Manitoba) Corporation. Le directeur de la Direction des corporations et de l'enregistrement des noms commerciaux fait partie du conseil d'administration de cette société.

Certains membres du personnel de la Direction peuvent être invités comme conférenciers auprès des groupes désireux d'en connaître plus sur les activités de la Direction. Ils se sont déjà adressés à différents groupes, notamment à des étudiants du collège communautaire Red River et de la faculté de droit de l'Université du Manitoba, à des membres du YMCA et du YWCA, ainsi qu'aux étudiants du cours de formation professionnelle du barreau.

## Statistiques comparées

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| Droits perçus | 2 507 800 $ | 2 363 000 $ |
| Nouvelles constitutions en sociétés | 2 874 | 2 455 |
| Nouveaux enregistrements de corporations non manitobaines | 591 | 562 |
| Nouveaux enregistrements de noms commerciaux | 6 967 | 6 788 |
| Recherches personnelles de dossiers de corporations ou de sociétés commerciales | 37 926 | 38 225 |
| Réservations de noms commerciaux | 13 534 | 14 453 |
| Renouvellements annuels | 37 339 | 37 127 |
| Demande de renseignements au téléphone | 56 315 | 61 885 |
| Clients au guichet | 34 886 | 35 381 |
| Dossiers actifs de corporations et de sociétés commerciales | 73 697 | 74 103 |

## État récapitulatif des dépenses par poste budgétaire

| 3(a) Direction des corporations et de l'enregistrement des noms commerciaux | 1990-1991 Dépenses réelles AP | ($) | Dépenses prévues AP | ($) | Écart | Note expl. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total des salaires | 29,00 | 795 000 | 29,00 | 821 200 | (26 200) | |
| Autres dépenses | | 495 700 | | 546 100 | (50 400) | 1 |
| Total des dépenses | 29,00 | 1 290 700 | 29,00 | 1 367 300 | (76 600) | |

**Note explicative :**

1. Reflète une sous-utilisation des fonds, attribuable aux coûts moins élevés que prévu du système NUANS (34 300 $ de moins que prévu). Ces dépenses sont liées directement au volume des demandes, qui était à la baisse. Reflète également une diminution des coûts d'impression et des frais de déplacement.

## Direction des assurances

La Direction des assurances veille à l'application des lois suivantes :

- Loi sur les assurances;
- Loi sur l'assurance maritime;
- Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance;
- Loi sur la prévention des incendies (règlements se rapportant à la perception fiscale).

Le mandat de la Direction des assurances est de protéger les consommateurs tout en facilitant les activités commerciales au Manitoba dans le domaine de l'assurance. Pour parvenir à ses fins, la Direction exerce les fonctions suivantes:

- répondre aux demandes d'information générale sur l'assurance;
- accorder aux compagnies d'assurance les licences nécessaires aux opérations commerciales dans le domaine de l'assurance;
- vérifier la solvabilité des compagnies d'assurance constituées au Manitoba;
- établir les critères d'obtention des licences des agents, des courtiers et des experts en sinistres;
- déterminer les montants des dépôts des compagnies d'assurance constituées au Manitoba;
- organiser la médiation des litiges entre les consommateurs, les agents, les experts en sinistres et les compagnies d'assurance;
- préparer le rapport annuel, en conformité avec la Loi sur les assurances;
- percevoir la taxe sur les primes, en conformité avec la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance;
- percevoir la taxe en conformité avec la Loi sur la prévention des incendies.

### Médiation des litiges

La médiation des litiges est une des fonctions importantes de la Direction des assurances. En voici quelques exemples.

### Assurance générale

Une compagnie d'assurance avait accepté de payer les frais de remplacement d'une toile de piscine qui avait été endommagée à la suite d'un violent orage. Mais l'entrepreneur engagé par l'expert en sinistres pour remplacer la toile n'a pas effectué son travail de façon satisfaisante. Ni l'entrepreneur, ni la compagnie d'assurance avaient l'intention de rembourser à la personne assurée les frais de réparation supplémentaires. Un agent de la Direction a évalué l'état des dégâts et après médiation, la compagnie d'assurance a accepté de verser à la personne assurée un montant d'argent supplémentaire, pour qu'elle puisse faire les réparations nécessaires.

### Assurance-vie

Une veuve s'était vu refuser l'accès au régime de rente différée auquel son défunt mari avait souscrit chez son ancien employeur.

La veuve en question estimait avoir un droit d'accès à tous les fonds investis dans le régime en question, conformément aux dernières volontés de son mari. Depuis plusieurs mois, elle avait fait des démarches auprès de l'ex-employeur de son mari et de la com-

pagnie d'assurance, mais en vain.

La Direction des assurances est intervenue auprès de la compagnie d'assurance pour lui dire que selon les termes du contrat, la veuve avait un droit d'accès à tous les fonds du régime de rente différée de son défunt mari. Les sommes assurées ont été par la suite versées à la veuve.

### Assurance contre les accidents

Un enfant, dont les parents avaient souscrit à un régime d'assurance contre les accidents pour les enfants d'âge scolaire, avait eu un accident à l'école il y a plusieurs années. On avait alors établi qu'une chirurgie dentaire était nécessaire dans son cas. Toutefois, l'on ne pouvait terminer le traitement dentaire avant que l'enfant atteigne un certain âge. Pour compliquer les choses, l'enfant avait contracté une maladie grave, ce qui a eu pour effet de retarder davantage le traitement.

La mère de l'enfant n'avait pu obtenir de prime, en raison du délai écoulé et du transfert des responsabilités pour ce type d'assurance pendant cette période. Elle a alors communiqué avec la Direction des assurances afin de savoir à quelle compagnie d'assurance elle devait adresser sa demande d'indemnité et ce qu'elle devait faire pour obtenir une prime.

La Direction a trouvé la compagnie d'assurance et l'a informée de la demande de la mère de l'enfant, qui a eu droit à une prime maximale.

### Vérification de la solvabilité des compagnies d'assurance constituées au Manitoba

La Direction des assurances a examiné la situation de toutes les compagnies d'assurance constituées au Manitoba et a vérifié leurs déclarations annuelles pour 1990.

La liquidation d'un assureur insolvable du Manitoba s'est poursuivie tout au long de 1990-1991. Tout porte à croire que la liquidation de l'actif continuera d'être retardée par les procédures judiciaires qui ont été entamées.

## Statistiques

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| **Octroi de licences à des compagnies d'assurance** | | |
| Charte fédérale | 278 | 295 |
| Charte provinciale | 25 | 26 |
| Total | 303 | 321 |

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| **Octroi de licences aux agents, aux experts en sinistres et aux courtiers d'assurance** | | |
| Agents d'assurance-vie | 2 000 | 2 002 |
| Agents d'assurance I.A.R.D. | 1 381 | 1 398 |
| Agents d'assurance contre les accidents et la maladie | 649 | 700 |
| Agents d'assurance contre la grêle | 391 | 402 |
| Agents d'assurance-automobile | 25 | 25 |
| Agents d'assurance-accidents et d'assurance-bagages | 126 | 133 |
| Divers | 5 | 3 |
| Total | 4 577 | 4 663 |
| **Experts en sinistres** | | |
| Experts | 82 | 79 |
| Experts-adjoints | 8 | 11 |
| Experts - Assurance contre la grêle | 25 | 30 |
| Total | 115 | 120 |
| **Courtiers spéciaux** | 6 | 6 |
| **Examens pour l'obtention de la licence d'agent d'assurance** | | |
| Assurance-vie | | |
| Nombre d'examens | 470 | 418 |
| Examens réussis | 348 | 289 |
| Échecs | 122 | 129 |
| Assurance I.A.R.D. | | |
| Nombre d'examens | 200 | 174 |
| Examens réussis | 143 | 118 |
| Échecs | 57 | 56 |
| Assurance contre les accidents et la maladie | | |
| Nombre d'examens | 177 | 190 |
| Examens réussis | 151 | 161 |
| Échecs | 26 | 29 |
| Nombre total d'examens pour l'année financière | 847 | 782 |
| **Paiements de services en conformité avec la Loi sur les assurances** | 559 814 $ | 557 038 $ |
| **Perception fiscale en conformité avec la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance** | 23 896 345 $ | 25 133 995 $ |
| **Perception fiscale en conformité avec la Loi sur la prévention des incendies** | 3 652 079 $ | 4 523 269 $ |

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| **Licences d'agent d'assurance refusées ou annulées** | 4 | 2 |
| **Plaintes — nombre de dossiers traités** | 450 | 410 |
| **Demandes de renseignements par téléphone** | 14 620 | 14 827 |
| **Relations avec les consommateurs et les assureurs** | | |
| • Activités de relations publiques | 21 | 7 |
| • Inspections en vue d'une médiation | 3 | 5 |
| • Interviews accordées à la presse | 17 | 9 |
| • Émissions de radio — échanges téléphoniques avec les auditeurs | 0 | 0 |

## Analyse des plaintes — Totaux : 450 en 1989-1990, 410 en 1990-1991

| | | |
|---|---|---|
| **1. Assurance-vie** | | |
| Demandes d'indemnité | 5 | 10 |
| Demande de police rejetée ou renouvellement refusé | 2 | 5 |
| Paiement des primes | 22 | 14 |
| Remplacements | 36 | 38 |
| Méthodes de demande d'indemnité | 8 | 8 |
| Méthodes de vente | 58 | 52 |
| Publicité et promotion des ventes | 2 | 3 |
| Rabais | 0 | 0 |
| Abus d'influence | 0 | 1 |
| Divers | 27 | 22 |
| Total | 160 | 153 |
| **2. Assurance contre les accidents et la maladie** | | |
| Demandes d'indemnité | 66 | 57 |
| Demande de police rejetée ou renouvellement refusé | 1 | 0 |
| Paiement des primes | 7 | 6 |
| Méthodes de demande d'indemnité | 8 | 10 |
| Méthodes de vente | 5 | 6 |
| Publicité et promotion des ventes | 0 | 1 |
| Rabais | 1 | 0 |
| Divers | 13 | 4 |
| Total | 101 | 84 |
| **3. Rentes — R.E.E.R.** | | |
| Demande de police rejetée ou renouvellement refusé | 1 | 0 |
| Paiement des primes | 0 | 1 |
| Méthodes de vente | 2 | 3 |
| Divers | 5 | 3 |
| Total | 8 | 7 |

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| **4. Assurance individuelle — Locataires et propriétaires** | | |
| Demandes d'indemnité | 55 | 42 |
| Demande de police rejetée ou renouvellement refusé | 18 | 13 |
| Paiement des primes | 19 | 11 |
| Méthodes de demande d'indemnité | 18 | 12 |
| Méthodes de vente | 11 | 15 |
| Publicité et promotion des ventes | 1 | 4 |
| Rabais | 1 | 0 |
| Abus d'influence | 1 | 0 |
| Divers | 12 | 12 |
| Total | 136 | 109 |
| **5. Assurance commerciale** | | |
| Demandes d'indemnité | 4 | 7 |
| Demande de police rejetée ou renouvellement refusé | 1 | 1 |
| Paiement des primes | 0 | 6 |
| Méthodes de demande d'indemnité | 0 | 2 |
| Méthodes de vente | 4 | 4 |
| Publicité et promotion des ventes | 1 | 4 |
| Divers | 2 | 4 |
| Total | 12 | 22 |
| **6. Assurance contre la grêle** | | |
| Demandes d'indemnité | 0 | 1 |
| Paiement des primes | 0 | 0 |
| Rabais | 0 | 0 |
| Méthodes de demande d'indemnité | 0 | 0 |
| Méthodes de vente | 0 | 0 |
| Total | 0 | 1 |
| **7. Assurance-voyage** | | |
| Demandes d'indemnité | 5 | 4 |
| Paiement des primes | 1 | 0 |
| Méthodes de demande d'indemnité | 0 | 0 |
| Divers | 0 | 2 |
| Total | 6 | 6 |
| **8. Assurance agricole générale** | | |
| Demandes d'indemnité | 2 | 3 |
| Demande de police rejetée ou renouvellement refusé | 1 | 0 |
| Méthodes de demande d'indemnité | 0 | 1 |
| Divers | 0 | 1 |
| Total | 3 | 5 |

**9. Assurances diverses : bétail, bagages, garanties, assurance-auto supplémentaire, etc.**

| | | |
|---|---|---|
| Demandes d'indemnité | 7 | 3 |
| Demande de police rejetée ou renouvellement refusé | 0 | 0 |
| Paiement des primes | 2 | 2 |
| Remplacements | 0 | 0 |
| Méthodes de demande d'indemnité | 2 | 1 |
| Méthodes de vente | 2 | 0 |
| Publicité et promotion des ventes | 0 | 3 |
| Abus d'influence | 0 | 0 |
| Divers | 11 | 14 |
| Total | 24 | 23 |

## État récapitulatif des dépenses par poste budgétaire

| | 1990-1991 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Dépenses réelles | | Dépenses prévues | Écart | Note expl. |
| 3(b) Direction des assurances | AP | ($) | AP | ($) | | |
| Total des salaires | 10,00 | 327 500 | 10,00 | 337 300 | (9 800) | |
| Autres dépenses | | 56 500 | | 88 100 | (31 600) | 1 |
| Total des dépenses | 10,00 | 384 000 | 10,00 | 425 400 | (41 400) | |

**Note explicative :**

1. Reflète une sous-utilisation des fonds attribuable au fait qu'aucune formule n'a été réimprimée et que les frais relatifs à l'impression du rapport annuel ont diminué de 50 % (en raison de la création d'un modèle propre à la reproduction par ordinateur). Reflète également une diminution des frais de déplacement.

## Commission des valeurs mobilières du Manitoba

Dans le but de protéger les intérêts de la population et de favoriser l'accumulation légitime de capitaux, tout en maintenant l'intégrité et les normes requises dans les secteurs des valeurs mobilières, de l'immobilier et des prêts hypothécaires, la Commission des valeurs mobilières du Manitoba effectue les fonctions suivantes :

- délivrer des licences aux courtiers, aux agents et aux conseillers en valeurs mobilières, aux conseillers financiers, aux souscripteurs et aux vendeurs;
- imposer la divulgation obligatoire d'informations simples, exactes et complètes lorsqu'il y a une nouvelle émission de valeurs mobilières;
- veiller à ce que la population soit traitée de manière juste et équitable lorsqu'il y a une nouvelle émission de valeurs mobilières;
- établir un plan global de réglementation afin que les actionnaires et la population aient à leur disposition un ensemble complet d'informations financières et autres;
- délivrer les licences et réglementer les activités des vendeurs, des agents et des courtiers dans les secteurs de l'immobilier et des prêts hypothécaires;
- enquêter sur toute infraction présumée à quatre lois;
- surveiller les mesures d'auto-réglementation de la Bourse des denrées de Winnipeg.

## Le secteur des valeurs mobilières

Au cours de l'année financière se terminant le 31 mars 1991, la Commission a tenu 51 réunions régulières et 7 réunions spéciales. Elle a rendu 361 ordonnances officielles se rapportant à des enquêtes, à la cessation des opérations boursières, à la suspension de l'enregistrement et à des exemptions conditionnelles.

## Nombre de dépôts de documents

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| Prospectus | 396 | 318 |
| Modifications à des prospectus | 66 | 76 |
| Système d'émission rapide des prospectus (inscriptions et renouvellements annuels) | 159 | 158 |
| Placements privés | 226 | 424 |
| Émission de droits | 41 | 44 |
| Ordonnances d'exemption conditionnelle | 159 | 139 |
| Exemptions restreintes | 41 | 18 |

Il y a eu également 288 modifications en conformité avec la Loi sur les valeurs mobilières, ainsi que 113 transferts.

## Nombre d'inscriptions effectuées

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| **Secteur des valeurs mobilières** | | |
| Vendeurs | 643 | 760 |
| Courtiers et courtiers en valeurs mobilières | 80 | 80 |
| Vendeurs d'intérêts miniers | 44 | 43 |
| Courtiers d'intérêts miniers | 28 | 24 |
| Émetteurs de valeurs mobilières | 5 | 5 |
| Conseillers en valeurs mobilières | 1 | 1 |
| Conseillers financiers | 4 | 4 |
| Total | 805 | 917 |

## Secteur de l'immobilier

Au 31 mars 1991, il y avait 3 072 inscriptions officielles en vertu de la Loi sur les courtiers en immeubles.

La diminution du nombre de vendeurs par rapport à l'année précédente est attribuable aux facteurs suivants : il y a eu 324 nouvelles inscriptions, 1 545 renouvellements et environ 500 vendeurs ont été transférés d'une entreprise à l'autre.

Il y avait 72 courtiers de plus par rapport à l'année précédente, augmentation qu'on attribue aux facteurs suivants : il y a eu 50 nouvelles inscriptions, 527 renouvellements et 92 inscriptions ont été annulées ou n'ont pas été renouvelées, en raison notamment de la situation économique dans ce secteur et de la réorganisation commerciale de certains courtiers.

La Commission s'est associée à la Manitoba Real Estate Association pour donner aux futurs courtiers et vendeurs une formation préalable à l'obtention de leur licence, ainsi que des examens. Au 31 mars 1991, on notait une diminution d'environ 30 % du nombre d'inscriptions à ce programme de formation.

## Inscriptions

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| **Secteur de l'immobilier** | | |
| Courtiers | 619 | 547 |
| Agents autorisés | 981 | 891 |
| Vendeurs | 2 047 | 1 634 |
| Total | 3 647 | 3 072 |
| **Secteur des prêts hypothécaires** | | |
| Vendeurs | 10 | 10 |
| Agents autorisés | 24 | 22 |
| Total | 34 | 32 |

## État récapitulatif des dépenses par poste budgétaire

| 3(c) Commission des valeurs mobilières | 1990-1991 Dépenses réelles AP | Dépenses réelles ($) | Dépenses prévues AP | Dépenses prévues ($) | Écart | Note expl. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total des salaires | 29,00 | 1 172 200 | 29,00 | 1 205 800 | (33 600) | 1 |
| Autres dépenses | | 125 100 | | 126 100 | (1 000) | |
| Total des dépenses | 29,00 | 1 297 300 | 29,00 | 1 331 900 | (34 600) | |

**Note explicative :**

1. Reflète un roulement de la main-d'oeuvre.

## Fiducie, prêts et services financiers externes

La Direction de la fiducie, des prêts et des services financiers externes est chargée de veiller à l'application de la législation et de la réglementation relatives aux sociétés de fiducie et de prêts de la province. Elle a également pour rôle de fournir certains services financiers au secteur coopératif.

### Sociétés de fiducie et de prêts

En 1990, la Direction prend la relève de la Direction des corporations et devient responsable de la réglementation des sociétés de fiducie et de prêts qui font des affaires dans la province. Le rôle principal de la Direction est de protéger les fonds investis par la population. Pour ce faire, elle vérifie si ces fonds sont investis dans des projets sûrs et s'assure de la solvabilité des institutions, en procédant à des enquêtes et en se référant à la législation.

La Direction exerce des pouvoirs administratifs envers les sociétés de fiducie et de prêts qui font des affaires dans la province, conformément à la Loi sur les corporations.

En vertu de cette loi, la Direction est chargée des attributions suivantes:

- constitutions en corporation;
- enregistrement des sociétés fédérales et des sociétés constituées à l'extérieur de la province;
- approbation des transferts des titres de propriété;
- approbation des fusions, des changements de nom et des autres modifications;
- approbation de la vente d'entreprises, de titres et de propriétés;
- approbation et établissement d'opérations multiples d'emprunt;
- évaluation des interventions, des recommandations et des rapports du surintendant;
- surveillance de l'administration d'une corporation par le surintendant;
- octroi des licences annuelles aux corporations du Manitoba.

À l'heure actuelle, le Manitoba compte trois sociétés de fiducie. En vertu d'une entente datant de 1938, le Bureau du surintendant des institutions financières du Canada vérifie pour le Manitoba si les sociétés de fiducie et de prêts satisfont aux critères juridiques et financiers. Au cours de la dernière année, la Direction a assisté le Bureau dans l'examen des sociétés manitobaines.

L'approbation des demandes des sociétés de fiducie et de prêts de l'extérieur du Manitoba qui désirent faire des affaires dans la province est requise par la Loi. Plusieurs demandes ont fait l'objet d'un examen, ce qui porte à 62 le nombre de sociétés fédérales et de l'extérieur de la province actives au Manitoba.

La Direction détient également des pouvoirs administratifs se rapportant aux caisses fiduciaires communes, conformément à la Loi sur les fiduciaires.

En vertu de cette loi, la Direction est chargée des attributions suivantes:

- approuver la création des caisses fiduciaires communes;
- approuver le plan de fonctionnement des caisses fiduciaires communes et toute modification les touchant;
- obtenir copie de tous les états financiers annuels ayant fait l'objet d'une vérification;

- voir à la liquidation des caisses fiduciaires communes;
- veiller au respect des prononcés de jugements relatifs aux caisses fiduciaires communes.

Au cours de la dernière année, les organismes de réglementation des différentes provinces ont poursuivi leurs efforts en vue d'harmoniser la législation existante, en annonçant la conclusion d'une entente portant sur le capital de base, les liquidités, les prêts commerciaux, les filiales et les limites d'investissement. Cette entente découle de l'entente interprovinciale signée à Winnipeg en 1988, qui préconisait un plus grand échange d'informations entre les provinces.

C'est dans cet esprit que les provinces ont préparé et commencé à distribuer le même formulaire de rapport aux sociétés de fiducie et de prêts constituées le 31 mars 1991.

En 1990-1991, la Direction a effectué de nombreuses enquêtes, notamment dans les domaines suivants : état de l'assurance-dépôts, stabilité et solvabilité des sociétés, interprétation de la législation, conformité à la réglementation et plaintes à propos des taux, des pratiques et des services des sociétés de fiducie et de prêts.

## Services financiers externes

Les Services financiers externes ont pour mandat de fournir des services financiers limités au secteur coopératif, afin de stimuler la croissance économique. Ils y parviennent en fournissant ou en encourageant les activités suivantes :

- vérifications externes et préparation des états financiers pour certaines coopératives;
- élaboration de systèmes financiers;
- formation en matière financière et services de consultation pour certaines coopératives;
- analyse financière et examen de données diverses pour l'Office des prêts et de garantie de prêts aux coopératives, le Programme des coopératives de travailleurs, le Conseil de promotion de la coopération et le ministère;
- gestion du système de comptabilité et du portefeuille de placement du Conseil de promotion de la coopération;
- contrôle et encaissement des prêts et des garanties de prêts dans le cadre du Programme de coopératives de travailleurs et par l'Office des prêts et de garantie de prêts aux coopératives.

Pendant l'année financière 1990-1991, 13 coopératives de pêche commerciale établies dans le Nord, totalisant environ 1 000 sociétaires, ont bénéficié de services financiers. Dix d'entre elles ont reçu des services de comptabilité, ce qui comprend la préparation de quelque 1 000 formulaires T4, T4A et T4F, l'établissement de 18 états financiers intérimaires et de 21 déclarations d'information supplémentaire, ainsi que la mise à jour des registres des sociétaires et l'attribution des ristournes. Le total des ventes de ces coopératives a dépassé 8 millions de dollars.

Pour satisfaire aux besoins et à la demande de différentes coopératives, les services financiers externes ont fait des vérifications externes et établi des états financiers (12 au total), ainsi que des déclarations d'impôt sur le revenu des corporations. Les Services se sont également chargés d'établir des rapports comptables et financiers pour le compte du Conseil de promotion de la coopération, de l'Office des prêts et de garantie de prêts aux coopératives et du Conseil des embaumeurs et des entrepreneurs de pompes funèbres.

Toute une gamme de services de formation et de consultation en matière financière ont été fournis également à environ 24 coopératives, allant de la formation des administrateurs dans le domaine de l'attribution des ristournes, jusqu'à la tenue des livres pour les coopératives de pêche. Le développement des services financiers a porté notamment sur l'élaboration de systèmes de comptabilité autonomes et, pour les coopératives de pêche commerciale bénéficiant de services complets de comptabilité, sur la mise sur pied d'un système informatique facilitant le traitement des données. L'informatisation a permis entre autres la création et l'utilisation de programmes facilitant le traitement du registre des travaux accomplis, des formulaires T4 et du grand livre général. Il faut également souligner la parution d'un manuel d'instruction pour le système de comptabilité, ainsi que de nouveaux recueils de données relatives aux sources. Au cours de l'année financière, les Services ont également tenu des séances d'information et de formation portant sur le système de comptabilité et les effets de la TPS sur les coopératives, à l'intention des directeurs des coopératives, des commis comptables, des fonctionnaires et des autres personnes intéressées.

## État récapitulatif des dépenses par poste budgétaire

| 4(a) Fiducie, prêts et services financiers externes | 1990-1991 Dépenses réelles AP | ($) | Dépenses prévues AP | ($) | Écart | Note expl. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total des salaires | 8,00 | 320 900 | 8,00 | 319 600 | (1 300) | |
| Autres dépenses | | 41 200 | | 88 400 | (47 200) | 1 |
| Total des dépenses | 8,00 | 362 100 | 8,00 | 408 000 | (45 900) | |

**Note explicative :**

1. Reflète une diminution des frais de déplacement et des achats d'équipement.

## Régie des services publics

La Régie des services publics est un organisme quasi-judiciaire et autonome qui relève de l'Assemblée législative du Manitoba. La Régie a la responsabilité de la réglementation des services publics mentionnés dans la Loi sur la Régie des services publics, dont voici la liste :

- Central Gas Manitoba Inc. — distribution de gaz naturel;
- Stittco Utilities Man. Ltd. — distribution de propane;
- Société de téléphone du Manitoba (MTS);
- Hydro-Manitoba;
- services d'eau et d'égout (sauf à Winnipeg);
- services de transport en commun (sauf à Winnipeg).

Plusieurs autres lois définissent les responsabilités de la Régie en matière de réglementation et d'adjudication. En voici la liste :

- Loi sur la distribution du gaz dans la conurbation de Winnipeg;
- Loi sur les gazoducs;
- Loi sur le stockage et la répartition du gaz;
- Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres;
- Loi sur les cimetières;
- Loi sur la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba (appels);
- Loi sur la protection des voies publiques (appels);
- Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci.

En plus de réglementer les tarifs des services de distribution de gaz naturel et de propane précités, la Régie, en conformité avec la Loi sur les gazoducs, en contrôle les opérations, de façon à s'assurer que la distribution du gaz naturel et du propane s'effectue en toute sécurité.

La Régie est également responsable de la réglementation des primes d'assurance exigées par la Société d'assurance publique du Manitoba pour les conducteurs et les véhicules, en conformité avec la Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci.

Au cours de la dernière année financière, la Régie a tenu 105 réunions, 78 jours d'audiences publiques et 6 jours de conférences préliminaires. Au total, la Régie a rendu 185 ordonnances officielles, réparties comme suit :

| | |
|---|---|
| Services d'eau et d'égout | 100 |
| Services de gaz | 17 |
| Société de téléphone du Manitoba (MTS) | 41 |
| Loi sur la protection des voies publiques | 1 |
| Services de transport en commun | 2 |
| Loi sur l'Hydro-Manitoba | 19 |
| Société d'assurance publique du Manitoba | 5 |

En 1990-1991, 26 entrepreneurs de pompes funèbres ont reçu un permis de vente conformément à la Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres. En outre, la Régie a reçu 18 demandes de révision des tarifs exigés pour les cercueils et les services funéraires. La Régie a également continué de surveiller et d'examiner les rapports annuels des titulaires de permis et de leurs fiduciaires, relativement aux services de préarrangements funéraires et à la fiducie des fonds engagés.

Pendant la même période, la Régie a renouvelé les permis d'exploitation de 10 cimetières, 6 columbariums, 3 mausolées et 8 crématoires, conformément à la Loi sur les cimetières. De plus, 47 permis ont été délivrés à des propriétaires de cimetières ou à leurs mandataires. La Régie a également autorisé 6 demandes de révision des tarifs pour des emplacements, du matériel et des services, ainsi que 11 transferts de permis à des mandataires.

Enfin, la Régie a rendu 20 ordonnances de paiement des frais et des tarifs, en conformité avec l'article 56 de la Loi sur la Régie des services publics.

## État récapitulatif des dépenses par poste budgétaire

| | 1990-1991 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Dépenses réelles | | Dépenses prévues | Écart | Note expl. |
| 3(d) Régie des services publics | AP | ($) | AP | ($) | | |
| Total des salaires | 8,00 | 524 200 | 8,00 | 552 000 | (27 800) | 1 |
| Autres dépenses | | 1 873 900 | | 1 565 200 | 308 700 | 2 |
| Budget principal | | | | | | |
| Budget supplémentaire | | | | | | |
| Total des dépenses | 8,00 | 2 398 100 | 8,00 | 2 117 200 | 280 900 | |

**Notes explicatives :**

1. Reflète des salaires un peu moins élevés que prévu, en cette première année financière suivant la réorganisation de la Régie.
2. Reflète des dépenses plus élevées que prévu en raison d'impondérables comme les effets de la TPS sur la Loi sur les cimetières et la Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres. En outre, dans les prévisions budgétaires, les frais relatifs aux audiences publiques avaient été calculés en fonction de l'expérience passée, du temps consacré aux audiences, etc. Mais les frais réels ont été plus élevés que prévu en raison des questions soulevées par les demandeurs, les intervenants et la Régie. Par exemple, les audiences publiques sur les tarifs de l'Hydro-Manitoba, qui devaient durer 10 jours ouvrables, se sont déroulées pendant 22 jours ouvrables.

# Administration et finances

## Communications et éducation des consommateurs

La Direction des communications et de l'éducation des consommateurs poursuit les objectifs suivants :

- informer les consommateurs afin qu'ils puissent améliorer leur position sur le marché;
- promouvoir les services de Consommation et Corporations Manitoba;
- faire le lien avec le milieu des affaires et les groupes de consommateurs;
- mettre son habileté à communiquer au service du ministre et des hauts fonctionnaires du ministère.

Pour atteindre ces objectifs, la Direction évalue les besoins des consommateurs en matière d'information et d'éducation. Elle collabore également avec des gens d'affaires, des associations de consommateurs, des groupes communautaires et d'autres ministères à la création de ressources et de programmes qui répondent à ces besoins.

Au cours de la dernière année, la Direction a participé aux activités du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'éducation du consommateur et le langage simple. Parmi ces activités, mentionnons la mise sur pied du Projet réalité (programme d'initiation à la vie économique en cinq volets destiné aux élèves du secondaire), la rédaction d'une liste de termes se rapportant à la consommation, ainsi que la coordination de la première Semaine nationale des consommateurs (23 au 29 avril).

En tant que membre du Groupe de travail sur l'éducation du consommateur et le langage simple, la Direction a coordonné la mise à l'essai du Projet réalité dans la province, en collaboration avec Éducation et Formation professionnelle Manitoba, en plus de donner une formation en cours d'emploi à l'intention des enseignants et d'effectuer des évaluations.

La Direction s'est associée à Consommation et Affaires corporatives Canada, à l'Association des consommateurs du Canada et au Bureau d'éthique commerciale pour organiser la Semaine nationale des consommateurs. Le thème de l'année, «Faisons équipe pour un marché dynamique — Consommateurs, entreprises, gouvernements», soulignait le lien qui unit ces trois partenaires. La Direction a distribué des affiches à cet effet, ainsi qu'un guide comprenant un certain nombre de suggestions afin que les Manitobains profitent de l'occasion pour promouvoir l'essor du marché.

Pendant la semaine des consommateurs, la Direction a animé un atelier sur le langage simple à l'Assemblée législative du Manitoba. Cet atelier, organisé par Consommation et Affaires corporatives Canada et Consommation et Corporations Manitoba, était animé par des fonctionnaires habitués d'écrire en langage clair. L'atelier a permis à des Manitobains et à des Manitobaines de mieux comprendre les formules, la correspondance, les directives et les feuillets d'information du gouvernement. Par ailleurs, le personnel de la Direction a produit tout le matériel graphique et toute la publicité du ministère. La Direction a également lancé la campagne publicitaire annonçant les modifications à la Loi sur la protection du consommateur (dans les journaux et à la radio).

L'ensemble du personnel de la Direction a reçu des directives en matière de communication et de relations publiques. La Direction a produit des communiqués de presse, des discours, ainsi que des «flashs radiophoniques» à l'intention des consommateurs. Le personnel a également organisé des manifestations spéciales, dont un atelier sur le télémarketing, lors de la Semaine des petites entreprises. Un débat d'experts, regroupant des représentants de l'Office des consommateurs, de Consommation et Affaires corporatives Canada et de la Société de téléphone du Manitoba (MTS), ont parlé du télémarketing comme outil de commercialisation, ainsi que des préoccupations des petites entreprises et des consommateurs à cet égard.

Communications et éducation des consommateurs dispose également d'autres moyens d'information peu coûteux tels que la rubrique «Consommateur averti», qui paraît deux fois par mois dans les journaux des régions rurales du Manitoba, les émissions de télévision par câble, diffusées dans ces mêmes régions, les «flashs radiophoniques» de 90 secondes, destinés aux stations de radio du nord du Manitoba, ainsi que les bulletins d'information à l'intention des consommateurs.

## Programme bénévole d'information aux consommateurs

Depuis sa création en 1982, le Programme bénévole d'information aux consommateurs aide ces derniers à prendre les meilleures décisions possibles. Dans le cadre de ce programme, des bénévoles dûment qualifiés s'adressent directement aux consommateurs et les réfèrent aux services appropriés, au cours de conférences organisées à l'échelle locale.

En 1990-1991, nos bénévoles ont rencontré 1 140 consommateurs (du jamais vu!), des personnes âgées dans 77 % des cas. Les personnes âgées constituent une partie importante de la clientèle du Programme, qui s'adresse aussi aux nouveaux arrivants, aux jeunes, ainsi qu'aux personnes

inscrites à des programmes d'alphabétisation, à des programmes d'acquisition d'aptitudes à la vie quotidienne et à des programmes destinés aux femmes. Comparativement à l'année précédente, le nombre de conférences a augmenté de 17 %, tandis que le nombre de consommateurs qui ont participé au Programme a connu une hausse de 100 %.

Nos bénévoles continuent d'être le fer de lance du Programme. Issus de toutes les couches de la société (étudiants à l'université, immigrants, retraités, etc.), ces bénévoles ne demandent pas mieux que de faire partager leurs connaissances. En automne 1990, le nouveau programme de formation offert à leur intention a été bien reçu. Deux fois par mois, des orateurs invités les renseignent pendant une heure sur différents sujets se rapportant au domaine de la consommation. En 1990, on a commencé la rédaction d'un manuel de directives et de procédures, afin d'aider les bénévoles à mieux cerner leur rôle au sein de notre ministère. Tous les trois mois, les bénévoles, le personnel et les organismes communautaires concernés reçoivent un bulletin qui les tient informés des activités offertes dans le cadre du Programme.

Les bénévoles ont également écrit un article pour le «Class Act», un journal distribué dans les écoles secondaires. Ils ont fait aussi la promotion du Programme auprès des groupes de personnes âgées, en plus d'aider à l'évaluation des enseignants dans le cadre du Projet réalité et d'élaborer un document de travail sur vidéo.

L'objectif du guide offert par la Direction aux nouveaux arrivants est de renseigner ces derniers sur différentes questions touchant au domaine de la consommation. Publié en février 1991, le guide a été bien reçu par des organismes tels que le ESL Centre, le Centre international et le Conseil multiconfessionnel d'aide à l'établissement des immigrants au Manitoba. Tous ces organismes ont trouvé qu'il s'agissait là d'un excellent moyen d'aider les nouveaux arrivants à s'adapter au marché canadien.

La Direction continue de renseigner les consommateurs partout dans la province, par l'entremise des différents réseaux de services communautaires et en envoyant de la documentation. Nos trousses d'information sont maintenant envoyées sur demande, tandis que nos dépliants sont distribués par les agents de l'Office des consommateurs et par les conférenciers bénévoles. En 1990, la Direction a ainsi distribué 18 514 exemplaires de divers documents ministériels.

## État récapitulatif des dépenses par poste budgétaire

| 1(c) Communications et éducation des consommateurs | 1990-1991 Dépenses réelles AP | Dépenses réelles ($) | Dépenses prévues AP | Dépenses prévues ($) | Écart | Note expl. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total des salaires | 3,00 | 112 100 | 3,00 | 108 700 | 3 400 | |
| Autres dépenses | | 30 500 | | 32 100 | (1 600) | |
| Total des dépenses | 3,00 | 142 600 | 3,00 | 140 800 | (1 800) | |

## Services administratifs

Le rôle de la Direction des services administratifs est d'établir des services de soutien (finance, administration et gestion du personnel), afin de permettre l'utilisation maximale des ressources humaines, matérielles et financières du ministère. Elle fournit ces services non seulement au ministère, mais aussi à l'Assemblée législative. Afin de remplir son rôle, la Direction exerce les fonctions suivantes :

- examiner l'organisation du ministère et de ses directions et, s'il y a lieu, recommander les changements appropriés, de façon à ce que les liens hiérarchiques reflètent les tâches et la responsabilité fonctionnelle de chacun;
- examiner le fonctionnement administratif et le réseau de prestation de services propres à chaque direction, et recommander des changements s'il y a lieu;

- élaborer et mettre en oeuvre des politiques, des méthodes et des systèmes financiers pour l'ensemble du ministère;
- répartir les ressources financières, matérielles et humaines entre les divers programmes;
- voir à ce que les fonds soient reçus, dépensés et comptabilisés comme il se doit.

La Direction des services administratifs veille également à l'application de la Loi sur la preuve au Manitoba (parties II et III), laquelle se rapporte à la nomination des commissaires à l'assermentation et des notaires publics.

## Statistiques

| | 1989/90 | 1990/91 |
|---|---|---|
| Nombre d'employés au 31 mars | 345 | 346 |
| Nombre de nouveaux employés | 108 | 275 |
| Pièces justificatives traitées | 3 679 | 3 626 |
| Bordereaux de transfert interne | 1 696 | 1 438 |
| Loi sur la preuve au Manitoba | | |
| Nouvelles nominations | 1 886 | 1 675 |
| Nominations renouvelées | 4 341 | 4 415 |
| Nominations certifiées | 644 | 470 |

## État récapitulatif des dépenses par poste budgétaire

| | 1990-1991 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Dépenses réelles | | Dépenses prévues | Écart | Note expl. |
| 1(d) Services administratifs | AP | ($) | AP | ($) | | |
| Total des salaires | 11,26 | 414 500 | 11,26 | 414 400 | 100 | |
| Autres dépenses | | 29 900 | | 33 200 | (3 300) | 1 |
| Total des dépenses | 11,26 | 444 400 | 11,26 | 447 600 | (3 200) | |

**Note explicative :**

1. Reflète des frais postaux et des frais relatifs au traitement du livre de paie et des pièces justificatives moins élevés que prévu (respectivement 1 700 $ et 1 600 $ de moins que prévu).

# Recherche et planification

Le rôle de la Direction de la recherche et de la planification est d'offrir des services de soutien, notamment en menant des recherches pour le ministère et en fournissant des statistiques et des renseignements d'ordre économique. Ces services sont fournis par le biais de divers moyens allant de la recherche très structurée à la simple conversation. Voici quelques-unes des activités de la Direction :

- procéder à des enquêtes sur des questions commerciales et évaluer les différentes solutions proposées;
- proposer des dispositions législatives et d'autres mesures concrètes au Cabinet;
- évaluer le besoin de présenter des nouvelles mesures législatives ou de modifier celles qui existent déjà;
- évaluer la législation et les programmes des autres gouvernements;
- analyser les marchés et les autres aspects des projets de développement coopératif;
- faire le lien avec les groupes de consommateurs, les représentants du milieu des affaires et ceux du gouvernement.

Au cours de l'année financière 1990-1991, la Direction a consacré une bonne partie de ses efforts aux activités du Marketplace Advisory Group (MAG), ainsi qu'aux questions relatives au prix de l'essence.

Le MAG est formé de représentants d'entreprises, de groupes de consommateurs et du gouvernement. Pendant la première moitié de l'année financière, le MAG s'est réuni plusieurs fois pour discuter de la législation relative aux pratiques commerciales et d'autres questions d'intérêt commun. La Direction a pris part à ces discussions et préparé la documentation destinée au MAG.

Pendant la deuxième moitié de l'année financière, le prix de l'essence a augmenté sensiblement au Manitoba, en raison de la guerre du Golfe. Ce qui en a incité plus d'un à se demander si cette hausse était excessive. La Direction a aidé le gouvernement dans son évaluation du prix de l'essence en recueillant de l'information et en procédant à des analyses détaillées, notamment en ce qui a trait au prix de vente au détail à Winnipeg et ailleurs au Manitoba et au Canada, au prix du pétrole brut et au prix de l'essence au Dakota du Nord (prix de détail et de gros).

En plus des projets mentionnés ci-dessus, la Direction a participé à la rédaction de la version finale de la Loi sur les pratiques commerciales et aux activités relatives à l'entrée en vigueur de la Loi.

En 1990-1991, Recherche et planification a également examiné différents dossiers à la demande de hauts fonctionnaires. Certains dossiers concernaient la protection des voyageurs, la garantie automobile, la location d'automobiles, le franchisage, ainsi que les mécanismes de résolution des litiges prévus en vertu de la loi fédérale sur la concurrence.

## État récapitulatif des dépenses par poste budgétaire

| | 1990-1991 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Dépenses réelles | | Dépenses prévues | Écart | Note expl. |
| 1(e) Recherche et planification | AP | ($) | AP | ($) | | |
| Total des salaires | 4,00 | 148 300 | 4,00 | 169 500 | (21 200) | 1 |
| Autres dépenses | | 12 700 | | 15 000 | (2 300) | |
| Total des dépenses | 4,00 | 161 000 | 4,00 | 184 500 | (23 500) | |

**Note explicative :**

1. Reflète un roulement de la main-d'oeuvre.

**Consommation et Corporations Manitoba**

# État récapitulatif des dépenses

pour l'année financière terminée le 31 mars 1991 (avec des données comparatives de l'année financière précédente)

| Dépenses prévues (1990-1991) | Affectation | Dépenses réelles (1990-1991) | Dépenses réelles (1989-1990) | Écart | Note expl. |
|---|---|---|---|---|---|
| | **05-1 Administration et finances** | | | | |
| 20 600 $ | (a) Traitement du ministre | 20 600 $ | 19 000 $ | 1 600 $ | 1 |
| | (b) Cabinets du ministre et du sous-ministre : | | | | |
| 253 300 | Salaires | 261 100 | 238 600 | 22 500 | 2 |
| 66 900 | Autres dépenses | 58 800 | 65 500 | (6 700) | 3 |
| | (c) Communications et éducation des consommateurs : | | | | |
| 108 700 | Salaires | 112 100 | 103 500 | 8 600 | 4 |
| 32 100 | Autres dépenses | 30 500 | 32 100 | (1 600) | |
| | (d) Services administratifs : | | | | |
| 414 400 | Salaires | 414 500 | 449 800 | (35 300) | 5 |
| 33 200 | Autres dépenses | 29 900 | 31 200 | (1 300) | |
| | (e) Recherche et planification : | | | | |
| 169 500 | Salaires | 148 300 | 0 | 148 300 | 12 |
| 15 000 | Autres dépenses | 12 700 | 0 | 12 700 | 12 |
| 1 113 700 | Total 05-1 | 1 088 500 | 939 700 | 148 800 | |
| | **05-2 Office des consommateurs** | | | | |
| 788 100 | (a) Salaires | 762 200 | 746 900 | 15 300 | |
| 120 500 | (b) Autres dépenses | 100 700 | 71 300 | 29 400 | 6 |
| 76 500 | (c) Subventions | 76 500 | 76 500 | 0 | |
| 985 100 | Total 05-2 | 939 400 | 894 700 | 44 700 | |
| | **05-3 Corporations** | | | | |
| | (a) Corporations et enregistrement des noms commerciaux : | | | | |
| 821 200 | Salaires | 795 000 | 804 000 | (9 000) | |
| 546 100 | Autres dépenses | 495 700 | 501 700 | (6 000) | |
| | (b) Direction des assurances : | | | | |
| 337 300 | Salaires | 327 500 | 309 600 | 17 900 | 7 |
| 88 100 | Autres dépenses | 56 500 | 66 100 | (9 600) | 8 |
| | (c) Commission des valeurs mobilières du Manitoba : | | | | |
| 1 205 800 | Salaires | 1 172 200 | 1 083 600 | 88 600 | 9 |
| 126 100 | Autres dépenses | 125 100 | 143 100 | (18 000) | 10 |
| | (d) Régie des services publics : | | | | |
| 552 000 | Salaires | 524 200 | 476 700 | 47 500 | |
| 1 565 200 | Autres dépenses | 1 873 900 | 1 475 300 | 398 600 | |

## État récapitulatif des dépenses (suite)

pour l'année financière terminée le 31 mars 1991 (avec des données comparatives de l'année financière précédente)

| Dépenses prévues (1990-1991) | Affectation | Dépenses réelles (1990-1991) | Dépenses réelles (1989-1990) | Écart | Note expl. |
|---|---|---|---|---|---|
| | (e) Fiducie, prêts et services financiers externes : | | | | |
| 319 600 | Salaires | 320 900 | 0 | 320 900 | 12 |
| 88 400 | Autres dépenses | 41 200 | 0 | 41 200 | 12 |
| 5 664 800 | Total 05-3 | 5 732 200 | 4 860 100 | 872 100 | |
| | **05-4 Développement et réglementation des coopératives, des caisses populaires et des credit unions** | | | | |
| | (a) Développement des coopératives, etc : | | | | |
| 491 600 | Salaires | 490 600 | 917 200 | (426 600) | 12 |
| 148 000 | Autres dépenses | 132 300 | 199 800 | (67 500) | 11,12 |
| | (b) Réglementation des coopératives, etc : | | | | |
| 532 700 | Salaires | 493 700 | 529 000 | (35 300) | |
| 46 700 | Autres dépenses | 25 200 | 40 000 | (14 800) | |
| 1 214 000 | Total 05-4 | 1 141 800 | 1 686 000 | (544 200) | |
| **8 982 600 $** | **TOTAL DES DÉPENSES** | **8 901 900 $** | **8 380 500 $** | | |

**Notes explicatives :**

1. (Salaire du ministre) L'écart s'explique par le fait qu'en 1990-1991, le ministère avait son propre ministre pour la première fois depuis de nombreuses années.
2. (Cabinets du ministre et du sous-ministre) L'écart s'explique par le fait qu'en 1990-1991, le ministère avait son propre ministre pour la première fois depuis de nombreuses années.
3. (Autres dépenses) Reflète une diminution des frais de déplacement et du nombre d'achats de fournitures de bureau.
4. Reflète une augmentation des dépenses attribuable à la reclassification approuvée par la Commission de la fonction publique (2 600 $), aux rajustements salariaux relatifs à l'égalité des salaires (2 800 $) et aux primes au mérite (3 200 $).
5. Reflète une augmentation des dépenses attribuable à la reclassification (2 900 $) et aux rajustements salariaux relatifs à l'égalité des salaires (6 000 $) d'une part, et une diminution des dépenses attribuable au remplacement de personnel à un moindre salaire (4 800 $) et à la conversion de certains postes de A4 à AY2 (21 200 $) d'autre part. Contrairement à l'année financière 1989-1990, on n'a pas tenu compte des frais relatifs aux employés en congé prolongé.
6. En 1990-1991, il a fallu consacrer 25 000 $ pour le travail se rapportant aux modifications à la Loi sur la protection du consommateur et à la promulgation de la Loi sur les pratiques commerciales.
7. En 1989-1990, les postes vacants au sein de la Direction ont eu pour effet de réfréner les dépenses, tandis qu'en 1990-1991, les dépenses ont augmenté en raison des rajustements salariaux relatifs à l'égalité des salaires (4 100 $), des primes au mérite (3 400 $), de la reclassification (2 500 $) et des salaires rétroactifs (3 000 $).
8. Reflète une diminution des coûts d'impression par rapport à 1989-1990.
9. Reflète une augmentation des dépenses attribuable aux rajustements salariaux relatifs à l'égalité des salaires (9 500 $), aux primes au mérite (18 300 $) et à la conversion du poste de président de poste à temps partiel à poste à plein temps (60 800 $).
10. Reflète une diminution des dépenses attribuable à la diminution du temps consacré à l'étude de cas spéciaux (9 200 $), des frais relatifs à l'achat d'équipement (13 700 $), car aucun nouvel ordinateur n'a été acheté, et des frais de publicité (8 600 $). Par contre, les frais de personnel ont augmenté en raison des dépenses de déménagement des employés (9 400 $), de même que les coûts d'impression (4 100 $).
11. Reflète, par rapport à 1989-1990, une réduction des frais de déplacement dans le nord du Manitoba, en raison de la diminution des travaux d'installation de nouveaux postes d'essence.
12. En 1989-1990, la recherche et la planification, ainsi que les services financiers externes, entraient dans les attributions de la Direction du développement des coopératives, des caisses populaires et des credit unions.

**Consommation et Corporations Manitoba**

# État récapitulatif des recettes

pour l'année financière terminée le 31 mars 1991 (avec des données comparatives de l'année financière précédente)

| 1989-1990 Recettes réelles | 1990-1991 Recettes réelles | Écart | Source | 1990-1991 Recettes réelles | 1990-1991 Recettes prévues | Écart | Note expl. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **Programmes de fonctionnement courant** | | | | |
| 23 085 200 $ | 24 471 900 $ | 1 386 700 $ | Impôts :<br>(a) Imposition des compagnies d'assurance | 24 471 900 $ | 23 700 000 $ | 717 900 $ | 1 |
| 23 085 200 | 24 471 900 | 1 386 700 | Total | 24 471 900 | 23 700 000 | 717 900 | |
| | | | Autres recettes : | | | | |
| 108 700 | 111 800 | 3 100 | (a) Commissaires à l'assermentation et notaires publics — Droits perçus | 111 800 | 115 500 | (3 700) | |
| 2 507 200 | 2 367 500 | (139 700) | (b) Corporations et entreprises — Droits perçus | 2 367 500 | 2 555 000 | (187 500) | 2 |
| 559 600 | 579 800 | 20 200 | (c) Loi sur les assurances — Droits perçus | 579 800 | 580 000 | (200 000) | |
| 248 300 | 252 400 | 4 100 | (d) Permis et licences | 252 400 | 244 700 | 7 700 | |
| 1 826 400 | 2 487 300 | 660 900 | (e) Régie des services publics — Droits perçus | 2 487 300 | 1 920 700 | 566 600 | 3 |
| 2 297 400 | 2 527 800 | 230 409 | (f) Loi sur les valeurs mobilières et Loi sur les courtiers en immeubles — Droits perçus | 2 527 800 | 2 097 500 | 430 300 | 4 |
| 37 500 | 20 800 | (16 700) | (g) Coopératives — Droits perçus | 20 800 | 24 000 | (3 200) | 5 |
| 61 200 | 13 900 | (47 300) | (h) Divers | 13 900 | 23 000 | (9 100) | 6 |
| 7 646 300 | 8 316 300 | 715 000 | Total | 8 316 600 | 7 560 400 | 715 000 | |
| 30 731 500 $ | 32 833 200 $ | 2 101 700 $ | Recettes totales | 32 833 200 $ | 31 260 400 $ | 2 101 700 $ | |

**Notes explicatives :**

1. Reflète des recettes fiscales brutes plus élevées que prévu. Le montant de ces recettes devrait se stabiliser en raison de la récession.
2. L'augmentation du montant des droits prévue pour 1990-1991 n'a pas eu lieu, ce qui s'est traduit par un manque à gagner de 75 000 $. On a aussi traité moins de dossiers de corporations et d'entreprises en raison de la récession, ce qui a entraîné un manque à gagner de l'ordre de 112 500 $.
3. La Régie a récupéré plus de 90 % de ses dépenses au moyen de débits compensatoires. Les revenus ont augmenté, tout comme les dépenses. En 1990-1991, les recettes réelles de la Régie étaient de 2 527 800 $. Sur 95 % de ce montant (2 275 000 $) on a enlevé environ 200 000 $, qui ne pourra être perçu avant 1991-1992. Par contre, les montants reportés de l'année financière 1989-1990, soit 452 800 $, s'ajoutent au reliquat d'environ 2 075 000 $.
4. Reflète un revenu supplémentaire de 550 000 $ correspondant au montant des intérêts du Real Estate Brokers' Trust Account. Ce revenu vient compenser la diminution de l'ordre de 120 000 $ des droits perçus en vertu de la Loi sur les valeurs mobilières et de la Loi sur les courtiers en immeuble, attribuable à une diminution des activités pour ces deux secteurs.
5. Reflète une diminution du nombre de dossiers traités en raison de la récession.
6. La principale source de revenu provient de la location d'un édifice gouvernemental à la Freshwater Fish Marketing Corporation, qui a ouvert, sur une base saisonnière, un atelier d'empaquetage du poisson à Leaf Rapids. Le montant du loyer varie en fonction du nombre de prises. En 1990-1991, les revenus étaient moins élevés que prévu.

Consommation et Corporations Manitoba

## État récapitulatif des dépenses et de la demande en dotation pour les cinq dernières années

(1er avril 1986 au 31 mars 1991)

| Affectation | Dépenses réelles ou rajustées | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1986-1987 | | 1987-1988 | | 1988-1989 | | 1989-1990 | | 1990-1991 | |
| | AP | $ | AP | $ | AP | $ | AP | $ | AP | $ |
| 05-1 Administration et finances | 16,17 | 693 300 | 16,17 | 677 600 | 17,17 | 701 100 | 21,26 | 939 700 | 25,26 | 1 088 500 |
| 05-2 Office des consommateurs | 21,00 | 738 700 | 21,00 | 799 500 | 21,00 | 834 900 | 21,00 | 894 700 | 21,00 | 939 400 |
| 05-3 Corporations | 65,26 | 3 173 700 | 68,00 | 3 770 300 | 70,26 | 4 158 200 | 76,00 | 4 860 100 | 84,00 | 5 732 200 |
| 05-4 Développement et réglementation des coopératives, des caisses populaires et des credit unions | 29,00 | 1 239 000 | 30,26 | 1 403 700 | 38,26 | 1 823 800 | 34,26 | 1 686 000 | 22,26 | 1 141 800 |
| Total 05 | 131,43 | 5 844 700 | 135,43 | 6 651 000 | 147,17 | 7 518 000 | 153,00 | 8 380 500 | 153,00 | 8 901 900 |
| 06-1 Administration et finances | 14,00 | 491 400 | 15,00 | 525 700 | | | | | | |
| 06-3 Renonciation à l'intérêt | 0,00 | 4 388 100 | 0,00 | 1 178 200 | | | | | | |
| Grand total | 145,43 | 10 897 300 | 150,43 | 8 355 000 | 147,17 | 7 518 000 | 153,00 | 8 380 500 | 153,00 | 8 901 900 |